



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

### **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **PROYECTO INTEGRADOR**

**EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO BASADO EN EL COSO ERM EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE” AGENCIA  
SAN FELIPE DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO DEL CANTÓN  
LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL AÑO 2018**

Proyecto Integrador presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería en  
Contabilidad y Auditoría C.P.A.

#### **Autores:**

Luz Anabel Mise Iza

Jeniffer Yajaira Toctaguano Vilca

#### **Tutor:**

Ing.Freddy Ramón Miranda Pichucho

Latacunga – Ecuador

Febrero - 2020

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotras Luz Anabel Mise Iza y Jeniffer Yajaira Toctaguano Vilca declaramos ser las autoras del presente proyecto integrador: **EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO BASADO EN EL COSO ERM EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE” AGENCIA SAN FELIPE DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL AÑO 2018**, siendo el Ing. Freddy Ramón Miranda Pichucho tutor del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Luz Anabel Mise Iza  
C.C.: 050401697-3



Jeniffer Yajaira Toctaguano Vilca  
C.C.: 055031085-8

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO INTEGRADOR**

En calidad de Tutor del Trabajo Integrador sobre el tema: **EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO BASADO EN EL COSO ERM EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE” AGENCIA SAN FELIPE DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL AÑO 2018**, de Luz Anabel Mise Iza y Jeniffer Yajaira Toctaguano Vilca, de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe integrador cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico - técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero - 2020



.....

**Tutor del Proyecto Integrador**  
Ing. Freddy Ramón Miranda Pichucho  
C.C.:050229870-6


## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

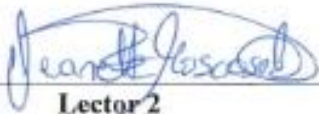
En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe Integrador de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes Luz Anabel Mise Iza y Jeniffer Yajaira Toctaguano Vilca, con el título de Proyecto Integrador **EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO BASADO EN EL COSO ERM EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE” AGENCIA SAN FELIPE DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL AÑO 2018**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero – 2020

Para constancia firman:

  
**Lector 1 (Presidente)**  
Ing. Mónica Benavides  
CC: 050241164-8

  
**Lector 2**  
Ing. Jeanette Moscoso  
CC: 180314809-5

  
**Lector 3**  
Ing. Efrén Montenegro  
CC: 050229870-6

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por iluminar mi camino, y por haberme permitido contar con la dosis necesaria de fuerza, estimulación, paciencia y apoyo en los momentos difíciles.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, Institución Educativa de prestigio por brindarme la oportunidad de ampliar mis conocimientos y ser útil a la sociedad.

Al Ingeniero Freddy Miranda, Tutor del Proyecto de Integrador, por su paciencia y guía en cada paso.

**Anabel...**

## **AGRADECIMIENTO**

En primero lugar quiero dar gracias a Dios y a la Madre Santísima por todas las bendiciones otorgadas, por siempre ser mi guía a lo largo de mi vida, mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad.

Gracias a mis padres por ser mi principal motor y promotor de mis sueños, por siempre creer en mí y el haberme brindado sus consejos e inculcado en mis principios y valores para hacer de mí una mejor persona.

También quiero agradecer a la Universidad Técnica de Cotopaxi por haberme dado la oportunidad de pertenecer a tan noble institución a la vez a los docentes por haberme otorgado el conocimiento necesario en estos años.

**Jeniffer...**

## **DEDICATORIA**

Con infinito amor dedicó este trabajo a mis padres, quienes me han brindado apoyo incondicional en todo momento e hicieron posible que cumpla mi meta de ser una profesional, además de enseñarme que un tropiezo no es una caída y que siempre se debe seguir adelante. A mis maestros y compañeros de los cuales me llevo las mejores enseñanzas.

**Anabel...**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres Silvio Toctaguano y Margoth Vilca quienes siempre depositaron en mí toda su confianza y me brindaron todo su amor, paciencia y apoyo incondicional, que me han permitido llegar a cumplir mi sueño más anhelado el de obtener mi título de tercer nivel, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades y el de tener siempre presente a Dios y la Madre Santísima en mi vida. A mis adoradas hermanas Mishel y Wendy quienes me han brindado su cariño y me han apoyado durante todo este proceso de mi carrera estudiantil, por estar conmigo en todo momento gracias.

A mis abuelitos Cesar Vilca y Juana Chancusig por todo su amor y apoyo de manera incondicional quienes son mi mayor bendición, gracias infinitas. A mi querido tío Edy Vilca quien con sus palabras de aliento y consejos hizo de mí una persona valiente y luchadora.

**Jeniffer...**





## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TÍTULO:** “EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO BASADO EN EL COSO ERM EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE” AGENCIA SAN FELIPE DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL AÑO 2018”

**Autoras:**

Luz Anabel Mise Iza

Jeniffer Yajaira Toctaguano Vilca

### RESUMEN

El sistema cooperativista, al tener una trascendencia marcada en la economía del Ecuador por medio del otorgamiento de créditos, requiere de un mayor nivel de atención y control. Debido a que otorgar un crédito parte de un proceso en donde se evidencia que en la mayoría de las cooperativas los asesores deben cumplir como objetivo institucional con una meta que en gran parte no se logra alcanzar debido a factores como la falta de políticas y normas; por esta razón el presente proyecto tuvo como propósito la evaluación del riesgo operativo en el departamento de créditos basado en el COSO ERM dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” entendiéndose que este tipo de riesgo enfrenta toda empresa por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de información y por eventos externos permitiendo que se logre identificar, evaluar y controlar los riesgos y de esta manera mitigarlos. Dentro de la metodología aplicada se utilizó técnicas bibliográficas y técnicas de campo como es la aplicación de un cuestionario al Director de Crédito de la Cooperativa; de la información recabada se pudo determinar los principales riesgos que posteriormente se trasladaron a una matriz obteniendo como resultado los siguientes riesgos: incumplimiento de los objetivos de desempeño, es decir los montos en colocación de créditos, falta de mejoras para desarrollar el proceso de créditos, respuestas tardías a los riesgos identificados y la inexistencia de una participación activa de todos los integrantes del área para analizar las alternativas efectivas a los riesgos hallados, mismos que a futuro podrían traer consecuencias graves a la estabilidad económica de la cooperativa.

**Palabras clave:** Evaluación de riesgos; Control interno; COSO II; Mitigación; Cooperativa, Riesgo operativo.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES**

**THEME: “EVALUATION OF THE OPERATIONAL RISK BASED ON THE ERM COSO IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE “VIRGEN DEL CISNE” SAN FELIPE AGENCY OF THE ELOY ELOY ALFARO PARISH OF THE LATACUNGA CANTON, COTOPAXI PROVINCE IN THE YEAR 2018”**

**Author/s:**

Luz Anabel Mise Iza

Jeniffer Yajaira Toctaguano Vilca

**ABSTRACT**

The cooperative system, having a marked significance in the Ecuadorian economy through the granting of credits, requires a higher level of attention and control. Because granting a loan part of a process where it is evident that in most cooperatives the advisors must meet as an institutional objective with a goal that is largely not achieved due to factors such as lack of policies and norms; For this reason, the purpose of this project was to evaluate the operational risk in the credit department based on the COSM ERM within the Savings and Credit Cooperative “Virgen del Cisne”, understanding that this type of risk faces every company due to events derived from failures or inadequacies in the processes, people, information technology and external events allowing the identification, evaluation and control of risks and thus mitigate them. Within the applied methodology, bibliographic techniques and field techniques were used, such as the application of a questionnaire to the Credit Adviser of the Cooperative; From the information collected, it was possible to determine the main risks that were subsequently transferred to a parent company, resulting in the following risks: non-compliance with the performance objectives, that is, the amounts in loan placement, lack of improvements to develop the credit process, late responses to the identified risks and the absence of an active participation of all the members of the area to analyze the effective alternatives to the risks found, which in the future could have serious consequences for the economic stability of the cooperative.

**Keywords:** Risk assessment; Internal control; COSO II; Mitigation; Cooperative; Operational Risks.

# CENTRO DE IDIOMAS



## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto integrador al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS: MISE IZA LUZ ANABEL Y TOCTAGUANO VILCA JENIFFER YAJAIRA**, cuyo título versa **“EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO BASADO EN EL COSO ERM EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE” AGENCIA SAN FELIPE DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL AÑO 2018”**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Febrero 2020

Atentamente,

Msc. Vladimir Sandoval V.  
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS  
C.I. 0502104219



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO INTEGRADOR .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
2.1. OBJETIVOS .....	2
2.1.1. OBJETIVO GENERAL.....	2
2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	2
2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DEL PROYECTO INTEGRADOR .....	2
2.2.1. Descripción del problema .....	2
2.2.2. Elementos del problema .....	5
2.2.3. Formulación del problema.....	6
2.2.4. Justificación del proyecto integrador.....	6
2.3. ALCANCES .....	7

2.4.	LIMITACIONES Y/O RESTRICCIONES .....	7
3.	DESCRIPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS VINCULADAS, DEFINICIÓN DE ETAPAS Y PRODUCTOS .....	7
3.1.	DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS/DESTREZAS A DESARROLLAR. ....	7
3.2.	DESCRIPCIÓN DE LAS ASIGNATURAS INVOLUCRADAS .....	8
3.3.	DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS ENTREGABLES POR ASIGNATURA Y ETAPA .....	10
4.	BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	10
5.	PLANEACIÓN Y DEFINICIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	11
6.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	12
6.1.	ANTECEDENTES .....	12
7.	MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO .....	14
7.1.	Constitución del Ecuador.....	14
7.2.	Sistema Financiero.....	14
7.3.	Sistema financiero economía popular y solidaria .....	14
7.4.	Cooperativa.....	15
7.5.	Cooperativa Virgen del Cisne.....	15
7.6.	Riesgo .....	18
7.7.	Riesgo Financiero .....	18
7.8.	Riesgo de mercado.....	19
7.9.	Riesgo de crédito .....	20
7.10.	Riesgo de liquidez.....	21
7.11.	Riesgo operativo .....	21
7.12.	BASILEA II.....	23
7.15.	COSO II o COSO ERM.....	25
7.16.	Control Interno.....	29
7.17.	El Control Interno como Sistema .....	31
	Clasificación del Control .....	31

7.18.	Control Interno Administrativo .....	32
7.19.	COSO ERM en la evaluación del Riesgo Operativo .....	33
8.	METODOLOGÍA.....	34
8.1.	Enfoque.....	34
8.2.	Método inductivo.....	35
8.3.	Técnicas de Investigación.....	35
8.4.	Unidad de Estudio.....	36
8.5.	Técnicas e instrumentos de investigación a ser utilizados.....	36
8.6.	EVALUACIÓN .....	37
8.7.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	39
	EVALUACIÓN DE RIESGOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE” .....	40
8.7.	CHECK LIST .....	48
8.8.	DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA .....	51
9.	IMPACTOS .....	54
9.1.	Impacto Económico .....	54
9.2.	Impacto Social .....	54
9.3.	Impacto técnico.....	55
10.	RECOMENDACIONES.....	55
11.	BIBLIOGRAFÍA .....	56
12.	ANEXOS .....	60

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Planeación y definición de las actividades. ....	11
<b>Tabla 2</b> Metodología.....	36
<b>Tabla 3</b> Probabilidad de la ocurrencia. ....	37
<b>Tabla 4</b> Impacto. ....	37
<b>Tabla 5</b> Gravedad.....	38
<b>Tabla 6</b> Matriz de Riesgos. ....	38
<b>Tabla 7</b> Respuesta al Riesgo. ....	39
<b>Tabla 8</b> Nivel de riesgo inherente. ....	40
<b>Tabla 9</b> Ambiente de Control. ....	41
<b>Tabla 10</b> Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza del Ambiente de Control. ....	41
<b>Tabla 11</b> Establecimiento de Objetivos. ....	42
<b>Tabla 12</b> Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza de Establecimiento de Objetivos. ....	42
<b>Tabla 13</b> Identificación de Eventos. ....	43
<b>Tabla 14</b> Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza de Identificación de Eventos. ....	43
<b>Tabla 15</b> Respuesta al Riesgo. ....	44
<b>Tabla 16</b> Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza de Respuesta al Riesgo. ....	44
<b>Tabla 17</b> Actividades de Control. ....	45
<b>Tabla 18</b> Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza de Actividades de Control. ....	45
<b>Tabla 19</b> Información y Comunicación. ....	46
<b>Tabla 20</b> Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza de Información y Comunicación. ....	46
<b>Tabla 21</b> Supervisión y Monitoreo. ....	46
<b>Tabla 22</b> Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza de Supervisión y Monitoreo. ....	47
<b>Tabla 23</b> Identificación de Eventos. ....	48
<b>Tabla 24</b> Identificación de Eventos. ....	48

<b>Tabla 25</b> Cálculo de nivel de Confianza y Riesgo.....	49
<b>Tabla 26</b> Evaluación al Riesgo .....	51
<b>Tabla 27</b> Mapa de Ubicación de Riesgos .....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Marco integrado Esquema de control interno COSO ERM.....	28
--	----



## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:** “EVALUACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO BASADO EN EL COSO ERM EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE” AGENCIA SAN FELIPE DE LA PARROQUIA ELOY ALFARO DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL AÑO 2018”

**Fecha de inicio:** Marzo – agosto 2019

**Fecha de finalización:** Septiembre 2019 - febrero 2020

**Lugar de ejecución:** Barrio San Felipe de la parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi, Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne, Zona 3.

**Facultad que auspicia:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:** Carrera de Contabilidad y Auditoría

**Equipo de Trabajo:**

**Tutor de Titulación:** Ing. Freddy Ramón Miranda Pichucho

**Investigadoras:** Luz Anabel Mise Iza y Jeniffer Yajaira Toctaguano Vilca

**Área de Conocimiento:** Contabilidad, Auditoría Básica, Finanzas, Riesgos Financiero, Administración

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el desarrollo humano y social.

**Sub líneas de investigación de la Carrera:** Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

**Asignaturas vinculadas:** Contabilidad, Administración, Auditoría Básica, Auditoría Financiera, Finanzas.

**Clientes:**

- **Internos**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”, los socios y clientes

- **Externos**

Estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. OBJETIVOS**

#### **2.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar los riesgos operativos a través de la metodología COSO ERM en el departamento de créditos con el fin de mitigarlos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” Agencia San Felipe del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi en el año 2018.

#### **2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Indagar la información bibliográfica a través de libros, revistas, artículos científicos que nos permita el sustento teórico del proyecto.
- Aplicar la metodología del COSO ERM en el departamento de créditos de la Cooperativa Virgen del Cisne a través de los cuestionarios de control interno con el fin de evaluar el riesgo operacional.
- Determinar los riesgos operativos encontrados en el departamento de créditos mediante el traspaso de datos a la matriz de riesgo con el fin de mitigarlos.

### **2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DEL PROYECTO INTEGRADOR**

#### **2.2.1. Descripción del problema**

##### **Macro contextualización**

El Ecuador según un reporte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en 2015 poseía un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, de Latinoamérica, después de Brasil, con un total de 4.700.000 socios y alcanzan en activos 8.300 millones de dólares; siendo un índice de crecimiento muy elevado hasta ese año ayudando a la economía del país.

La evolución de las captaciones y las colocaciones de las cooperativas de ahorro y crédito muestra la importancia que ese sector ha adquirido en los últimos años, hasta llegar a abarcar una cuarta parte de los depósitos del sistema financiero nacional y casi una quinta parte de los créditos en donde Según (Cordes, 2018) menciona que:

La participación en los depósitos sea mayor que en los créditos tiene lógica si se considera que, a diferencia de los bancos, muchos de los cuales tienen un enfoque corporativo, las cooperativas no tienen en su cartera grandes créditos comerciales, sino que están enfocadas, principalmente, en créditos de consumo y en microcréditos para personas o pequeños emprendimientos.

Según Parodi (s.f) menciona que:

Las recientes crisis bancarias son resultado de la desregulación y liberalización de los sistemas financieros y el incremento en la competencia en el sector financiero que trajo consigo problemas monetarios, de endeudamiento, quiebras bancarias en grandes países. Sin embargo, frente a lo sucedido la crisis ha transformado el mundo de las finanzas para las cooperativas, haciéndolas que adquieran protagonismo en el sistema financiero, debido al aporte de beneficios a sus miembros y clientes en lugar de los inversores accionistas.

Ecuador en la crisis financiera que atravesó en 1999 tuvo pérdidas por la inadecuada administración del riesgo operativo; en el 2001 la Superintendencia de Bancos y Seguros introdujo un modelo de procesos para la evaluación de riesgos con el fin de gestionar una nueva cultura organizacional orientada hacia la supervisión y control de eventos de riesgo.

En el 2005 se emite una resolución donde se establecía que se desarrolle un ambiente adecuado de gestión de riesgo operativo que aseguren los factores institucionales como son: recurso humano, tecnología, planes de contingencia y continuidad del negocio de todas las instituciones financieras a excepción de algunas cooperativas que por su tamaño y estructura no podían cumplir con los requerimientos.

Y a pesar de los antecedentes antes mencionados se sigue evidenciando que el cumplimiento dentro del proceso de créditos no se llega a cumplir en su totalidad y en gran parte se debe que existe falta de capacitaciones dentro de las cooperativas a los asesores de créditos. Ya que el

otorgar crédito a una persona natural o jurídica expone inmediatamente al riesgo de no recibir el pago del dinero desembolsado.

Sin embargo, el riesgo operativo no se tuvo en cuenta por muchos años. Recientemente se ha incluido este tipo de riesgo para las entidades financieras, debido a que la experiencia ha demostrado que la exposición al riesgo operativo puede llevar a la quiebra a entidades tradicionalmente solventes en el sector financiero. (Becerra, Guzmán, & Trujillo, 2006, pág. 281)

### **Meso contextualización**

Ley de Economía Popular y Solidaria (2018) dentro del sector cooperativo indica que:

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social (p.10)

Las cooperativas en el país han recibido varios impactos externos sociales y políticos a través de los años, provocando que las instituciones financieras se vean obligadas a tomar precauciones, en la administración de riesgo operativo, considerando como un punto crítico en el desempeño organizacional y de negocios.

Las entidades de micro finanzas (cooperativas de ahorro y crédito), no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros han demostrado poca capacidad de manejo de los riesgos asociados a la actividad de recuperación de cartera.

Dentro de la provincia de Cotopaxi, la situación no es diferente a la del país, el auge de las cooperativas de ahorro y crédito es notorio. Las 81 instituciones financieras establecidas en la provincia, donde Latacunga es el cantón con mayor cantidad de COACs; cerca del 61% de ellas se encuentran ubicadas en esta ciudad

Y según datos de La Hora (2016) mencionó que en el año existió un total de 15 cooperativas que tuvieron que cerrar debido a la mala administración y esto se da por la falta del cumplimiento de las normas y políticas que se mantienen dentro de cada una de ellas; otra de

las causas también es la presión del cumplimiento total de la base de crédito por parte de los asesores que conlleva a que en gran parte entreguen créditos sin asegurarse de que el mismo llegue a ser cobrado en su totalidad y por ende a futuro se genera un mayor porcentaje de morosidad y carteras vencidas.

### **Micro contextualización**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” con domicilio en la ciudad de Latacunga, provincia Cotopaxi, fue constituida jurídicamente mediante acuerdo Ministerial N. 00708 de fecha 10 de febrero del 2006, inscrita 35 en el Registro General de Cooperativas bajo el número de orden N. 6857 con fecha 04 de mayo del 2006.

Ubicándose dentro del segmento 2 con un total de 40 cooperativas por poseer un mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00 siendo así que dentro de la Provincia de Cotopaxi existen 127 cooperativas de las cuales 90 son de Ahorro y Crédito.

Es una de las muchas cooperativas que viendo la necesidad de satisfacer y ayudar a la población otorga créditos de diferente tipo a todos sus socios; tales como: créditos de consumo, para la microempresa y para la vivienda.

Es así que dentro de la Cooperativa Virgen del Cisne como en la mayoría de las cooperativas existe el cumplimiento de la base de créditos por parte de los asesores, lo que conlleva a que no se llegue a cumplir con el debido procedimiento de otorgamiento de créditos como es el revisar en la central de riesgo, documentos personales, la probabilidad de que ocurra un desastre natural y la pérdida de información en la base de datos. Lo que ocasiona la falta de recuperación de la cartera de créditos y el aumento de morosidad.

#### **2.2.2. Elementos del problema**

- Cumplimiento de la base de crédito por parte de los Asesores de Crédito.
- Pérdida de información de la base de datos.
- Desastres naturales
- Falta de políticas y normas.

### **2.2.3. Formulación del problema**

¿De qué manera la evaluación de los riesgos operativos a través de la metodología COSO ERM en el departamento de créditos la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” permite mitigar el riesgo?

### **2.2.4. Justificación del proyecto integrador**

El presente proyecto integrador se enfocará en el estudio de los riesgos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne “ en el departamento de créditos con la ayuda de la metodología COSO ERM que no es más que un facilitador del proceso de la gestión de riesgos, este permite a los administradores de las empresas operar de manera eficaz en un ámbito pleno de riesgo, aumentando la capacidad para: Mejorar las decisiones de respuesta al riesgo , minimizar sorpresas y pérdidas operativas e identificar y administrar riesgos dentro de la cooperativa serán beneficiados todo el personal que labora en el departamento de créditos y en si toda la cooperativa y sus socios.

Cabe recalcar que gracias a la apertura que nos brindó la cooperativa se puede realizar el proyecto que nos servirá de gran ayuda para poder culminar con nuestros estudios universitarios y a su vez aplicar todo lo aprendido a lo largo de la carrera.

La Superintendencia de Economía Popular y solidaria (SEPS) manifiesta que, en el marco de la administración integral y control de riesgos, las entidades y la Corporación incluirían la metodología y los procedimientos para gestionar el riesgo operativo como un riesgo específico, al que se encuentran expuestas en el desarrollo de sus actividades y operaciones.

Con la finalidad de reducir las consecuencias y efectos de riesgo operativo, también deberán decidir si el riesgo identificado se debe asumir, compartir, mitigar o transferir, de acuerdo a lo establecido en las Normas para la administración integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda

Según una entrevista realizada al Jefe de Crédito de la cooperativa “Virgen del Cisne” que actualmente se encuentra el segmento dos, se puede observar un incremento de riesgos operativos que no han sido mitigados en su totalidad.

Como equipo de trabajo hemos elegido realizar el presente proyecto debido a que en el Ecuador no existen estudios que estén enfocados al riesgo operativo en el departamento de crédito y cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen del Cisne”, siendo este el principal motor de la cooperativa ya que si la tasa de morosidad aumenta por varias razones afecta directamente a toda la entidad, por tal motivo se ha visto en la necesidad de llevar a cabo dicho proyecto, el mismo que ayudará a las cooperativa a reducir el riesgo.

### **2.3. ALCANCES**

Evaluar mediante el COSO ERM los factores de riesgo encontrados dentro del departamento de créditos para de esta manera mitigarlos.

### **2.4. LIMITACIONES Y/O RESTRICCIONES**

- La falta de información por parte de los colaboradores de la entidad para el efectivo progreso del proyecto.
- El tiempo para la realización del proyecto.
- Existencia de la mayor parte de información en el área financiera en comparación al área de créditos.

## **3. DESCRIPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS VINCULADAS, DEFINICIÓN DE ETAPAS Y PRODUCTOS**

### **3.1. DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS/DESTREZAS A DESARROLLAR.**

#### **Contabilidad:**

- a) Identifica la normativa contable que permita el desarrollo metodológico de la contabilidad.
- b) Analiza los hechos económicos que afectan los activos corrientes para el adecuado registro contable.
- c) Examina los hechos económicos que afectan los activos no corrientes para el adecuado registro contable.

**Finanzas:**

- a) Determina la situación económica financiera de una empresa mediante las diferentes ratios financieras para identificar sus debilidades y fortalezas.
- b) Determina el riesgo y rendimiento de los diferentes títulos valores de renta fija y variable mediante el análisis estadístico para construir un portafolio de inversiones.
- c) Aplica los indicadores económicos financieros mediante las herramientas tecnológicas y estadísticas para valorar los diferentes empresas y proyectos.

**Administración:**

- a) Demuestra de qué manera el enfoque en el proceso administrativo, u operacional de la teoría y ciencia administrativa tiene un núcleo básico propio y se nutre de otros enfoques.
- b) Aplica las funciones generales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar para administrar llegando a un enfoque sistemático.
- c) Comprende que el propósito de la estructura organizacional es establecer un sistema formal de funciones.

**Auditoría Básica:**

- a) Identifica la Auditoría como instrumento de control de la información presentada por las sociedades mediante el reconocimiento de normas y código de ética del auditor.
- b) Utiliza herramientas de auditoría para mejorar la productividad y eficiencia del auditor.
- c) Bosqueja papeles de trabajo como evidencia del examen realizado que sustentan la opinión del auditor.

**Auditoría Financiera:**

- a) Evaluar las cuentas de activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos y sus cuentas relacionadas mediante la elaboración de papeles de trabajo.

**3.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ASIGNATURAS INVOLUCRADAS**



- **Contabilidad:** El conocimiento de la contabilidad básica constituye el aprendizaje de aspectos introductorios de la técnica contable, porque se encarga de enseñar su estructura bajo normas aplicadas en el registro, análisis e interpretación de los datos económicos y financieros de una unidad económica, para luego elaborar los estados financieros y tener una visión global, definiendo la situación real económica y financiera de una empresa, institución, negocio o una simple economía de hogar.
- **Finanzas:** El campo de las finanzas es amplio y dinámico. Afecta de manera directa la vida de toda persona y organización. Por esta razón, Finanzas Corporativas es una asignatura de estudio obligatorio para el estudiante de economía, administración de empresas y ciencias afines, que, por medio de la revisión y aplicación de los conceptos más importantes en las finanzas y sus respectivas técnicas de análisis, éste podrá tener un mejor entendimiento de cómo utilizar óptimamente la información contable-financiera para la toma de decisiones acertadas.
- **Auditoría:** La asignatura de Auditoría Básica adquiere especial relevancia para los alumnos dentro de su proceso de formación en Contabilidad aquí se imparte aspectos prácticos, pero sin dejar a un lado los conocimientos teóricos necesarios que permitan comprender el proceso que lleva a cabo el auditor al momento de obtener evidencia que sirva de medio de prueba para verificar la fiabilidad de la información presentada por la entidad.
- **Auditoría Financiera:** La asignatura de Auditoría Financiera II se imparte desde una orientación eminentemente práctica permite que los alumnos adquieran una formación integral sobre el proceso que lleva a cabo el auditor para desarrollar la revisión de la información financiera y que permita a los niveles directivos contar con información que pueda ser utilizada en sus procesos decisorios.
- **Administración:** La Administración I, brinda la base eminentemente teórica desde las necesidades de las organizaciones por mantener una administración y dando paso al desarrollo de las etapas del proceso administrativo, la cual apoya a la formación profesional con las bases administrativas que permitan una efectiva aplicación de la administración, creando estrategias de acción dentro del proyecto educativo institucional, que beneficien a la sociedad ecuatoriana.

### 3.3. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS ENTREGABLES POR ASIGNATURA Y ETAPA

**Contabilidad:** Ayuda a identificar la normativa contable que permite el desarrollo metodológico de la contabilidad.

**Finanzas:** Determina la situación económica financiera de una empresa, sus debilidades y fortalezas.

**Auditoria:** Evaluación del control interno a través del COSO ERM en el departamento de créditos.

**Auditoría Financiera:** Permite la revisión de la información financiera y que permita a los niveles directivos contar con información que pueda ser utilizada en sus procesos decisorios.

**Administración:** Aplica las funciones generales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar para administrar llegando a un enfoque sistemático.

## 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen Del Cisne Agencia San Felipe.
- Estudiantes de Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

## 5. PLANEACIÓN Y DEFINICIÓN DE LAS ACTIVIDADES

**Tabla 1** *Planeación y definición de las actividades.*

**Nota:** Elaborado por las investigadoras

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						
Objetivos Específicos	¿Qué se Hará?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Con qué?	¿Para qué?
Indagar la información bibliográfica que nos permita el sustento teórico	Levantamiento de información a través de la observación y fuentes bibliográficas	Investigación de información bibliográfica	Octubre 2019	Universidad Técnica de Cotopaxi	<b>Técnica:</b> Análisis documental de textos, artículos, tesis y normativas <b>Instrumento:</b> Fuentes de almacenamiento de datos.	Sustento teórico sobre los riesgos operativos
Aplicar metodología del COSO ERM en el departamento de créditos de la Cooperativa Virgen del Cisne	Diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa “Virgen del Cisne”	Acercamiento a la Cooperativa Virgen del Cisne para conocer el proceso del departamento de créditos	Noviembre y diciembre 2019	Cooperativa “Virgen del Cisne” Universidad Técnica de Cotopaxi	<b>Técnica:</b> Observación y análisis documental de documentos financieros. Ficha de observación y entrevista <b>Instrumento:</b> Fuentes de almacenamiento de datos.	Obtener documentos para así tener conocimiento exacto de los riesgos presentes en la cooperativa
Determinar los riesgos operativos encontrados en el departamento de créditos.	Establecer los riesgos que se encuentran en el departamento de créditos	Estableciendo una matriz de Identificación de Riesgos, se procede a realizar un estudio y análisis de valoración	Enero y febrero 2019	Universidad Técnica de Cotopaxi	<b>Técnica:</b> Teoría de caso <b>Instrumento:</b> Matriz de identificación de riesgo	Con el fin de determinar la vulnerabilidad en los procesos del departamento de créditos

## 6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

### 6.1. ANTECEDENTES

El presente proyecto integrador tiene como antecedentes las opiniones y conclusiones de artículos científicos, investigaciones, fuentes bibliográficas de diferentes tipos de autores que están relacionados con: Evaluación del riesgo operativo basado en el coso ERM en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne agencia san Felipe de la parroquia Eloy Alfaro del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi en el año 2018”, los mismos que se detallan a continuación:

El trabajo de investigación de Cisneros (2014) denominado: “Implementación del Coso II ERM en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Imbabura, cantón Cotacachi”. Se pudo extraer las conclusiones que llegaron:

- a) Es importante considerar que hasta el momento la Normativa de Basilea II no ha sido considerada por el ente de control para ser aplicado en las Organizaciones del Sistema Financiero Popular y Solidario. Estas organizaciones deben ser evaluadas y supervisadas por medio de un umbral de gestión mínimo. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Anita” Ltda., trabaja en base a varios reglamentos y manuales de procedimientos, los cuales se encuentran desactualizados, además se identificó que un alto porcentaje de empleados no conocen los manuales y reglamentos con los que cuenta la Organización.
- b) Los eventos externos evaluados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Anita” Ltda., no presentan mayor riesgo para la organización, son riesgos inherentes con los cuales la Organización puede realizar su gestión normal sin que afecten en el cumplimiento de objetivos.
- c) Los eventos internos evaluados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Anita” Ltda., en su mayoría presentan riesgos que necesitan ser mitigados según las recomendaciones realizadas a lo largo del presente trabajo.
- d) Los eventos que presentan mayor riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Anita” Ltda., son los que tienen que ver con posibles fallos en la seguridad informática, falta de manuales de gestión de riesgos y prevención de fraudes.
- e) Con relación a los riesgos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Anita” Ltda., presenta un riesgo alto con relación al manejo de Caja (bóvedas, cajas, cajeros y efectivo), gestión de la

cartera de crédito (Cartera que no devenga intereses y Cartera Vencida) y las obligaciones que mantiene con el público (Depósitos a la Vista y Depósitos a Plazo).

De la tesis expuesta por las autoras Piña & Jara (2013) denominado: “Implementación de elementos de Control Interno para las Actividades Operativas De La Cooperativa De Ahorro y Crédito Coopera Ltda.” Se pudo considerar el objetivo conclusiones más importantes presentadas:

- a) Contar con una penetración en el mercado nacional. b) Tener una rentabilidad sostenida para los socios. c) Fortalecer el desarrollo económico, social y educativo de los asociados. Que no se reporta un control adecuado por parte de los jefes de captación. a) de fondos y créditos sobre cumplimiento de códigos, normas, políticas, procedimientos y funciones dentro del área. b) No existe un conocimiento eficaz por parte los empleados hacia los códigos, normas políticas y procedimientos establecidos dentro de la misma área debido a que estos no son lo suficientemente claros. c) Al momento de identificar riesgos que pueden afectar significativamente a dicha área no existe un documento adecuado que detalle eventos históricos o los posibles futuros que afectan en la consecución de objetivos. d) En el área de Créditos se detectó que no existe un adecuado seguimiento por parte de los encargados hacia los clientes debido al favoritismo es decir no se efectúa el control correspondiente para evitar tener clientes morosos dentro de la misma. d) Coopera Ltda. Es una Cooperativa que año a año está creciendo y tomando nuevos mercados, y de esa manera ayudando a mucha gente que de una u otra manera se les ha sido negadas muchas oportunidades para crecer en el mundo económico.

La evaluación del riesgo operativo es aplicado mayoritariamente a los entes financieros sin embargo, todas las empresas cuentan con procesos que aunque no estén establecidos se los puede identificar, personas que como seres humanos pueden equivocarse, o dañar involuntariamente a la empresa, la tecnología sin la cual las actividades de la empresa se harían lentas y en otros casos imposibles, están también los eventos externos, situaciones causadas por terceros o por la naturaleza que causan pérdidas a la empresa, razón por la cual es necesario que las empresas obtén por una administración basada en la evaluación del riesgo operativo, lo que les permitirá maximizar ganancias reduciendo las pérdidas.

## **7. MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO**

### **7.1. Constitución del Ecuador**

La constitución del Ecuador, artículo 283 en lo referente a la economía popular y solidaria expresa que:

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

El sistema financiero de economía popular y solidaria está conformado por cooperativas, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda que buscan garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales y de esta forma mejorar las condiciones de vida y de buen vivir de las personas. Por medio de la superintendencia de economía popular y solidaria prioriza el cumplimiento de dichos objetivos.

### **7.2. Sistema Financiero**

Según BanEcuador (2010) menciona que: “El Sistema Financiero Nacional, conocido por sus siglas como SFN, es el conjunto de instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”. (p.8)

El sistema financiero nacional ecuatoriano está conformado por instituciones tales como bancos, cooperativas, mutualistas entre otras que tienen por objetivo captar los ahorros de las personas para emitir préstamos. Son reguladas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **7.3. Sistema financiero economía popular y solidaria**

La superintendencia de economía popular y solidaria (2019) manifiesta que es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y

desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos. Esta forma de organización se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

En el Ecuador esta organización nace de la necesidad de mejorar las condiciones de vida de todos los ecuatorianos especialmente de los sectores más vulnerables mediante procesos y de esta manera satisfacer necesidades y a su vez crear sus propios ingresos tomando en cuenta principios de solidaridad, cooperación y reciprocidad.

#### **7.4. Cooperativa**

Aguirre y Andrango (2011), en lo referente a las cooperativas mencionan que:

La cooperativa es una sociedad de derecho privado, formada por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo a través de una empresa manejada en común y formado con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. (p.6)

La cooperativa es una asociación autónoma de un grupo de personas naturales o jurídicas quienes aportan de manera económica, intelectual o moral y cuyo fin es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas y sociales de las personas por medio de diversas actividades y así poder mejorar sus condiciones de vida.

#### **7.5. Cooperativa Virgen del Cisne**

Es una institución financiera que practica la participación social según los lineamientos cooperativos y de cumplimiento legal, la misma que da lugar al desarrollo económico y productivo de la zona, ayudando a la solución de los requerimientos de sus socios y clientes con productos y servicios financieros eficientes y oportunos para el desarrollo se rige bajo las siguientes normativas vigentes:

- Leyes

- Estatutos
- Reglamentos

## **Creación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” Con domicilio en la ciudad de Latacunga, provincia Cotopaxi, fue constituida jurídicamente mediante acuerdo Ministerial N. 00708 de fecha 10 de febrero del 2006, inscrita 35 en el Registro General de Cooperativas bajo el número de orden N. 6857 con fecha 04 de mayo del 2006.

## **Objetivos de la Cooperativa**

### **Objetivo General**

Promover la promoción económica, cultural y social de sus miembros y la comunidad, fortaleciendo su economía y proporcionando oportunidades de desarrollo de su personalidad y participación social, mediante la captación de depósitos, la concesión de préstamos y otros servicios financieros que le fueron autorizados.

### **Objetivos Específicos**

- Brindar servicio de captación de ahorros y concesión de créditos a sus socios y, eventualmente a terceros.
- Fomentar el ahorro y los principios de autoayuda, autogestión y autocontrol, como base fundamental de funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.
- Suscribir convenios de cooperación con otras entidades cooperativas o de apoyo al movimiento, nacionales o extranjeras.
- Gestionar y canalizar los recursos financieros de fuentes internas o externas, necesarias y convenientes, para su desarrollo institucional y el de sus asociados.

## **Principios y Valores Institucionales**

### **Principios**



Todos quienes formamos parte de la Cooperativa practicamos los principios fundamentales para el enriquecimiento personal y de grupo, como son:

- Lealtad
- Crear confianza
- Servicio al cliente
- Compromiso social

### **Valores Institucionales**

**Puntualidad:** Pensamos que este valor es fundamental para mantener un respeto mutuo entre los colaboradores de la institución y nuestros socios.

**Igualdad:** En nuestra institución llevamos la filosofía “Trata a los demás, como te gustaría que te traten a ti”.

**Solidaridad:** Basamos este valor, en prestar nuestros servicios en el momento que nuestros socios lo necesiten.

**Honestidad:** cuando no podemos entregar un servicio financiero, le explicamos a nuestro socio el por qué. “Las cosas como son”.

### **Filosofía Institucional**

**Misión:** “Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito solvente orientada a satisfacer las necesidades de nuestros socios y la comunidad, a través de servicios ágiles de calidad para mejorar sus condiciones de vida”.

**Visión:** “En el 2020 somos una Cooperativa referente en la entrega de servicios de intermediación financiera y social con enfoque en el sector rural”.

### **Proceso para la concesión de créditos**

- **Solicitud de crédito:** es la cantidad máxima de tus ingresos que puedes destinar al pago de deudas.
- **Solvencia del deudor:** es la capacidad de una persona física o jurídica para hacer frente a sus obligaciones financieras. Es decir, su capacidad para devolver actualmente o en el futuro las deudas que ha contraído o que planea contraer.
- **Garantías:** Esto significa que una persona, física o jurídica, queda como responsable por la deuda si el acreedor no cumple con el pago. Esta garantía de crédito implica la transferencia de propiedad de un bien inmueble a la institución financiera.
- **Monto de crédito:** es la suma total de dinero que la institución financiera te está prestando y que tendrás que devolver dentro de un plazo determinado pagando una cantidad de intereses.
- **Capacidad de pago:** es la cantidad máxima de tus ingresos que puedes destinar al pago de deudas.
- **Seguimiento:** es la cantidad máxima de tus ingresos que puedes destinar al pago de deudas.

## 7.6. Riesgo

Según Mora (2015) define al riesgo como:

La probabilidad latente de que ocurra un hecho que produzca ciertos efectos, la combinación de la probabilidad de la ocurrencia de un evento y la magnitud del impacto que puede causar, así mismo es la incertidumbre frente a la ocurrencia de eventos y situaciones que afecten los beneficios de una actividad. (p.9)

De acuerdo con el autor un riesgo no es más que una posibilidad de que algo desagradable acontezca y por lo general una mala decisión que conlleva un tipo de peligro generado por varios motivos, Afortunadamente los riesgos pueden ser anticipados y sus consecuencias pueden ser atenuadas o evitadas. Para ello es necesaria tomar todas las precauciones necesarias para poder prevenir los riesgos.

## 7.7. Riesgo Financiero

Según Macareñas (2008) El riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debida a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a

sus obligaciones financieras (principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas). Es decir, el riesgo financiero es debido a un único factor: las obligaciones financieras fijas en las que se incurre.

Este riesgo está relacionado directamente con las inversiones de la empresa esto debido a que no puede cumplir con todas sus obligaciones ya sean por intereses y recargos por sus deudas adquiridas en beneficio de la misma.

### **Clasificación del riesgo financiero**

Los riesgos según su naturaleza financiera se pueden clasificar en tres grupos que son:

- Riesgos de Mercado
- Riesgos de Crédito
- Riesgos de Liquidez

#### **7.8. Riesgo de mercado**

La junta de regularización monetaria y financiera (2017) expresa que: “Es la probabilidad de pérdida en que la Corporación puede incurrir por cambios en los precios de activos financieros, tasas de interés y tipos de cambio que afecten el valor de las posiciones activas y pasivas”. (p.3) Es la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de interés, tipo de cambio. Se refiere a la incertidumbre generada por el comportamiento de factores externos a la organización, ya puede ser cambios en las variables macroeconómicas o factores de riesgo tales como:

- Tasas de interés
- Tipos de cambio
- Inflación
- Tasa de crecimiento
- Cotizaciones de las acciones
- Cotizaciones de las mercancías

**El riesgo de las tasas de interés** se presenta por la variación del valor de mercado de los activos frente a un cambio en las tasas de interés, inferior al efecto causado en los pasivos y esta diferencia no se encuentre compensada por operaciones fuera de balance.

Dicha diferencia se da cuando existan incompatibilidades importantes entre los plazos (corto, mediano y largo plazo), los periodos de amortización, el tipo de tasas de interés (fijo o flotante) y la calidad crediticia de los instrumentos.

**El riesgo de las tasas de cambio o riesgo cambiario.** Surge Cuando el valor de los activos de una empresa depende del comportamiento que tengan ciertos tipos de cambio y cuando el valor actual de los activos no coincida con el valor actual de los pasivos en la misma divisa y la diferencia no se encuentre compensada por operaciones fuera de balance. Cuando posea posiciones en instrumentos derivados cuyo subyacente está expuesto al riesgo de tasas de cambio.

**Riesgo de acciones:** Cuando su valor depende de la cotización de determinadas acciones o índices de acciones en los mercados financieros, cuando posea inversiones en otras compañías, independientemente de que la inversión se haya realizado con fines especulativos o como estrategia de integración y cuando posea instrumentos derivados cuyo subyacente esté expuesto al riesgo de acciones.

**Riesgo de mercancías:** Cuando su valor depende del comportamiento del precio de determinadas mercancías en mercados nacionales e internacionales y revela exposición cuando la empresa requiere mercancías para el desarrollo de su objeto, o como insumos en su proceso productivo, Posea inversiones en mercancías con fines especulativos y posea instrumentos derivados cuyo subyacente está expuesto al riesgo de mercancías.

## **7.9. Riesgo de crédito**

La junta de regularización monetaria y financiera (2017) expresa que: “Es la probabilidad de pérdida que asume la Corporación como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte”. (p.3)

Pérdida potencial en que incurre la empresa debido a la probabilidad de que la contraparte no efectúe oportunamente un pago, o que incumpla con sus obligaciones contractuales y extracontractuales. Posibilidad de pérdida de confianza de la calidad crediticia del deudor, así como los problemas que se puedan presentar con los colaterales o garantías.

Debe considerarse el análisis de diversos componentes tales como el tamaño del crédito, vencimiento, calidad crediticia de la contraparte, garantías, avales, entre otros, Usualmente se cuantifica de dos formas: El costo de reemplazar los flujos de efectivo al incumplir, el costo asociado a una baja en calificación crediticia

**Riesgo de plazo o vencimiento.** Hace referencia a la fecha de vencimiento de los títulos: entre mayor sea el plazo de vencimiento, el título será más riesgoso, mayor será la prima de riesgo y a su vez será mayor la tasa de rendimiento requerido.

**Riesgo de crédito o incumplimiento.** Mide la capacidad de pago tanto del capital como de los intereses. Los inversionistas exigen una prima de riesgo, para invertir en valores que no están exentos del peligro de falta de pago. En el análisis del riesgo de incumplimiento juegan un papel fundamental las agencias o sociedades calificadoras de riesgo.

Las Sociedades Calificadoras de Riesgo son compañías especializadas que se dedican al análisis de las emisiones de renta fija, con el fin de evaluar la certeza del pago puntual y completo del capital e intereses de éstas, así como la existencia legal, la situación financiera del emisor y la estructura de la emisión, para establecer el grado de riesgo de esta última. Estas sociedades asignan calificaciones a todo tipo de emisiones privadas, públicas, soberanas.

#### **7.10. Riesgo de liquidez**

La junta de regularización monetaria y financiera (2017) expresa que: “Es la probabilidad de que la Corporación no disponga de los recursos líquidos necesarios para cumplir a tiempo sus obligaciones y que, por tanto, se vea forzada a limitar sus operaciones”. (p.3)

El riesgo de liquidez se refiere a la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente con sus compromisos como consecuencia de falta de recursos líquidos. Son las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable, imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios. Es la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la venta de activos y la realización de operaciones con el fin de lograr la liquidez necesaria para poder cumplir sus obligaciones.

#### **7.11. Riesgo operativo**

Según Palma (2011) menciona que el riesgo operativo es: La posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencias o fallas en los procesos internos, en la tecnología de información, en las personas o por ocurrencia de eventos externos adversos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación. (p.3)

De acuerdo con el autor un riesgo operativo es el que se encarga de verificar las posibles pérdidas económicas ya sean por los malos procesos ejecutados por los empleados de la cooperativa o por falla en la tecnología que utilizan para respaldar su información.

Es un riesgo residual, es decir, todo aquello que no sea riesgo de crédito ni de mercado. Para cuantificarlo, se debería tomar un Estado de Resultados sin considerar las pérdidas originadas por dichos riesgos y la variación resultante con el original sería la medida en unidades monetarias del riesgo operacional. (Otero y Venerio, 2009, p.60).

En concordancia con los autores un riesgo operativo no es más que los riesgos que puedan existir en una empresa o institución financiera sin ser relacionados con los riesgos de crédito ni de mercado para poder cuantificarlo es necesario que se utilicen los datos de un estado d resultados para de esta manera poder cuantificar a cuánto ascienden las pérdidas y de esta manera tomar las medidas necesarias para poder irlo disminuyendo.

### **Características:**

- El riesgo operativo es el más antiguo de todos y está presente en cualquier clase de negocio y casi en toda actividad.
- Es inherente a toda actividad en que intervengan personas, procesos y plataformas tecnológicas.
- Es complejo, como consecuencia de la gran diversidad de causas que lo originan.
- Las grandes pérdidas que ha ocasionado a la industria financiera muestran el desconocimiento que de él se tiene y la falta de herramientas para gestionarlo.

### **Funciones del analista de Riesgo Operacional**

- Determinar el riesgo en el desarrollo de nuevos productos y servicios.
- Desarrollo de un modelo de riesgo operacional relación al evento-impacto-probabilidad de los procesos críticos.

- Desarrollar e implementar metodologías de cuantificación del riesgo operacional y bases de datos.
- Realizar el Modelo de Cuantificación de Riesgos Operacionales
- Verificar el buen Gobierno corporativo
- Verificar que todos los planes de la Institución estén debidamente alineados a la estrategia y cumpliéndose a cabalidad.

## **7.12. BASELEA II**

Según Ochoa y Pineda (2015) manifiestan que el Comité de Basilea es: Una organización conformada en 1974, por representantes de los Bancos Centrales del G-10; propone los parámetros para la cuantificación y gestión de Riesgo Integral, permitiendo la determinación de la solvencia de las Instituciones Financieras. (p.52)

De acuerdo con las autoras esta institución que se formó en 1974 es de gran apoyo para todas las instituciones financieras permitiéndoles a las mismas calcular el riesgo a través de diferentes parámetros y así determinar su capacidad de solvencia para enfrentar un riesgo que puede ocurrir en cualquier momento.

Según Rivadeneira (2007) el Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (II) pretende:

Corregir las deficiencias en la cuantificación y cobertura del riesgo que se observan en el Acuerdo de Capital vigente (Basilea I - 1998), han sido recogidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros en el Ecuador en las Resoluciones emitidas (JB.2002.429, JB.2002.431, JB.2003.602, JB.2004.631, JB.2004.716, JB.2004.722, JB.2005.834), la cual ha planteado cambios normativos que pretenden tecnificar y profesionalizar la gestión del riesgo en cada Institución Financiera, esto representa un importante reto, que parte del compromiso de la Alta Gerencia para la adopción de nuevos conceptos, principios y procedimientos, que pretenden determinar y mantener el nivel de solvencia de la Institución Financiera. (p.48)

El comité de Basilea II ha sido de gran beneficio para poder gestionar los riesgos que las instituciones financieras atraviesan en algún momento por lo tanto se deben tomar medidas correctivas a tiempo antes de que sea demasiado tarde comprometiéndose todo el personal ya que no solo depende de uno y además deben ser más cuidadosos en todos los procesos que realizan.

## Objetivos

- Permitir que los riesgos reales incurridos en la actividad financiera se alineen a la adecuación de capital en las entidades financieras.
- Posibilitar mecanismos que mejoren las capacidades de las Instituciones Financieras para medir y gestionar de forma adecuada el riesgo.

### 7.13. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

Según Jiménez (2009) menciona que las herramientas para la gestión del riesgo operacional son las siguientes:

- **AUTO-EVALUCIONES:** Son llevadas a cabo por las distintas unidades de negocio, para tratar de identificar los riesgos inherentes a sus actividades, evaluando el nivel de control existente y determinando los puntos de mejora que se deben realizar.
- **MAPAS DE RIESGOS:** Ofrecen una ordenación de tipos de riesgos que afectan a los procesos, departamentos o unidades de negocio, y permiten la identificación de áreas con debilidades, donde sea necesario actuar de forma prioritaria.
- **INDICADORES DE RIESGO:** Son datos estadísticos, con frecuencia financieros, utilizados como sistema de predicción y seguimiento para definir los niveles de riesgo operacional. El seguimiento de la evolución de los indicadores durante un periodo de tiempo permite observar cambios de tendencia y, por tanto, anticiparse a debilidades en los procesos y actividades.
- **ALERTAS:** Están vinculadas a los indicadores de riesgo, constituyen un sistema para avisar de potenciales problemas cuando el nivel de un indicador supera un determinado valor predefinido.
- **BASES DE DATOS:** Unos de los puntos donde hace más hincapié el Comité y, a la vez, “talón de Aquiles” en la gestión de este riesgo, es la disponibilidad de datos de pérdidas tanto internos como externos, que permitan un análisis más completo del perfil de riesgo de la entidad, en términos de frecuencia y severidad de los fallos operacionales.

### 7.14. METODOLOGÍAS DE MEDICIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL



El Comité de Basilea propone tres enfoques para calcular los requerimientos de capital por riesgo operacional, que de menor a mayor sofisticación y sensibilidad al riesgo, son: 1) El Método del Indicador Básico (o BIA, Basic Indicator Approach) 2) El Método Estándar (o SA, Standardized Approach) 3) Las Metodologías de Medición Avanzada (o AMA, Advanced Measurement Approach) Para poder aplicar el Método Estándar y la Metodologías Avanzadas los bancos deben cumplir unos criterios de admisión.

La recomendación del Comité, en cuanto a la utilización de uno u otro método, es que se vaya progresando a lo largo de la gama de métodos disponibles, conforme se desarrollen sistemas y prácticas de medición del riesgo operacional más sofisticados. Aunque, habría que señalar que el desarrollo y utilización de técnicas más avanzadas, va a depender, en gran medida, de la disponibilidad de datos sobre fallos operacionales.

En concordancia con el autor las herramientas de gestión son de gran utilidad para identificar las áreas con mayores debilidad para de esta manera poder reducir los riesgos evitando que sigan ocurriendo en su totalidad o de no ser posible irlos controlando para que no ocasionen pérdidas a la cooperativa.

Los métodos avanzados permiten calcular de forma numérica a cuanto hacen los riesgos operacionales pero se pueden calcular solo si se cuenta con la disponibilidad de datos de no ser así no se pueden aplicar porque se necesita hacer cálculos exactos no aproximados.

### **7.15. COSO II o COSO ERM**

La gestión de riesgo empresarial ERM es un proceso estructurado, consistente y continuo a través de toda la organización para de esta manera alcanzar identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afecten el poder conseguir el logro de los objetivos, entonces COSO II es:

Según Molina (2019) Es un sistema de gestión de riesgo y control interno para cualquier organización. Se basa en un marco cuyo objetivo es diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de los mismos. Sus siglas se refieren al Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, una institución dedicada a guiar a los ejecutivos y las entidades de gobierno en aspectos relevantes

del gobierno corporativo, ética empresarial, control interno, gestión de riesgos empresariales, fraude e informes financieros. (p.6)

Entonces el COSO ERM es un facilitador del proceso de la gestión de riesgos, que permite a los administradores de las empresas operar más eficazmente en un ámbito pleno de riesgo y de esta manera alcanzar las metas trazadas.

### **Objetivos:**

Según (Luna, 2014) indica que los objetivos principales son:

- a) Efectividad y eficiencia en las operaciones: Que permiten lograr los objetivos empresariales básicos de la organización (rendimiento, rentabilidad y protección de los activos).
- b) Confiabilidad de la información financiera: control de la elaboración y publicación de estados contables confiables, incluyendo estados intermedios y abreviados, así como la información financiera extraída de estos estados.
- c) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

### **Principios del COSO II**

Son indicadores importantes que sirven de base para el progreso de la estructura y procedimientos de control interno en cada una de las áreas que incorporan las empresas o entes financieros.

Según (Maza, 2015) menciona que entre los principios más relevantes tenemos:

- La definición de la administración de riesgos corporativos.
- Los principios críticos y componentes de un proceso de administración de riesgo.
- Pautas para las organizaciones sobre cómo mejorar su administración de riesgos.
- Criterios para determinar si la administración de riesgo es efectiva o no.

### **Beneficios de ERM**

Permite a los administradores operar más eficientemente en un ámbito pleno de riesgos es por esta razón que Sánchez (2014) indica que el ERM aumenta la capacidad para:

- **Alinear el nivel de riesgo aceptado con la estrategia:** El nivel de riesgo aceptado es la cantidad de riesgo, en un sentido amplio, que una compañía u otra entidad está dispuesta a aceptar en procura de lograr sus metas.
- **Aumenta la capacidad para identificar y apreciar riesgos:** y para establecer niveles aceptables de riesgo compatibles con los objetivos de crecimiento y rendimiento.
- **Mejorar las decisiones de respuesta al riesgo:** ERM provee severidad para identificar y elegir entre las posibles opciones de respuestas al riesgo a la vez que provee métodos y técnica enfocados en tomar decisiones.
- **Disminuir pérdidas operativas:** a medida que las entidades mejoren su capacidad para identificar acontecimientos, estimar riesgos e implantar respuestas.
- **Identificar y administrar riesgos a nivel de la entidad:** Cada entidad enfrenta un sinnúmero de riesgos que afectan las diferentes partes de la organización. La gerencia necesita no solamente debe procurar gestionar estos riesgos individuales sino también comprender los impactos relacionados.
- **Proveer respuestas integradas a riesgos múltiples:** Los procesos de negocios presentan muchos riesgos que les son inherentes. ERM brinda soluciones integradas para la administración y gestión de los mismos.

## Componentes

En este modelo se buscó la mejora en los elementos potenciales, como resultado de ello se integra a 8 elementos potenciales:

- Ambiente interno;
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión.

En COSO ERM, el control interno se enfoca a la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos).

## COSO ERM

**Figura 1** Marco integrado Esquema de control interno COSO ERM



**Nota:** (COSO, Enterprise Risk Management – Integrated Framework, 2004)

## Componentes del Coso II

Según IsoTools (2015) menciona que según el COSO II consta de los siguientes componentes:

### Ambiente de control

Trata de los valores y filosofía de la entidad, este aspecto influye en la visión de los empleados de los riesgos y sus actividades de control. Es la base de sobre la que posicionan al resto de elementos, e influye fundamentalmente en los objetivos y en la estrategia.

### Establecimiento de objetivos

Se lleva a cabo el establecimiento de objetivos tanto estratégicos como operativos, de información y de cumplimiento. Tiene que establecerse antes de la identificación de posibles acontecimientos que dificulten su consecución. Tienen que alinearse con la estrategia de la empresa.

### Identificación de eventos

Nos interesa todo evento que pueda tener impacto sobre el cumplimiento de objetivos, pudiendo ser tanto negativos como positivos.

### **Evaluación de Riesgos**

Se basa en la identificación y análisis de los riesgos fundamentales en la consecución de objetivos. Es necesario para poder determinar el efecto que podrían tener, de materializarse, en la consecución de objetivos. Se llevarán a cabo técnicas cuantitativas y cualitativas. La evaluación del riesgo primero se centrará en el riesgo inherente y, a continuación de éste, en el riesgo residual.

### **Respuesta a los Riesgos**

La respuesta al riesgo será evaluada en base a cuatro clases: evitar, reducir, compartir y aceptar. En el momento que se tenga la respuesta al riesgo más correcta para una situación en cuestión, se efectuará otra evaluación del riesgo residual.

### **Actividades de control**

Se trata de políticas y procedimientos que aseguran la adecuada ejecución de acciones contra riesgos. Dichas actividades serán generadas en toda la entidad, a todos los niveles y funciones.

### **Información y comunicación**

La información tiene que estar disponible para la totalidad de niveles de la empresa, para no cometer errores en la identificación, evaluación al riesgo y no comprometa la consecución de objetivos.

### **Supervisión**

La supervisión consiste en el seguimiento de la metodología con el fin de garantizar que funciona adecuadamente y que está ofreciendo datos de calidad.

## **7.16. Control Interno**

Según Asorey (2010) manifiesta que el control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus

activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas. (p.8)

Fonseca (2011) menciona que el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración. (p.15).

Entonces se puede definir que el control interno es más que un procedimiento importante que se debería cumplir en todas las organizaciones para de esta manera mantener un control efectivo dentro de la misma y de esta manera evitar pérdidas económicas.

## **Objetivos**

Según Luna (2011) indica que dentro de los principales objetivos encontramos:

- Confiabilidad de los informes financieros
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento con las leyes y los reglamentos.
- Razonable protección del patrimonio

## **Importancia**

Los autores Poveda, Puente, & Vera (2016) menciona que: Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno con el fin de establecer un control de todas las actividades y de esta manera resguardar los recursos de la empresa evitando así pérdidas por fraude o negligencia por parte de los colaboradores.

## **Principios del Control Interno**

- Separación de funciones de operación, custodio y riesgo.
- Dualidad de personas en cada operación de la empresa, cuando menos deben

intervenir dos personas.

- Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controlan su actividad.
- El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.
- La función de registro de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

### **7.17. El Control Interno como Sistema**

Según manifiesta Blanco (2002):

El sistema es un conjunto de partes ordenadas e interrelacionados para llegar a un propósito o fin determinado, el cual debe cumplir condiciones tales como: el desempeño de cada una de las partes conforman el sistema, afecta la totalidad del conjunto; el desempeño de las partes, así como sus efectos sobre la totalidad del Sistema son interdependientes; ninguno de los efectos causados por el desempeño de alguna de las partes; tiene efectos independientes (p.196)

### **Clasificación del Control**

La clasificación del control interno se puede realizar desde tres puntos de vista, de manera que se tiene los siguientes:

#### **Por la Función**

- **Control Administrativo:** Está orientado a todos los métodos y procedimientos que están relacionados con el acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de niveles de dirección y administración, así también se relaciona con la eficiencia de las operaciones que realiza la entidad.
- **Control Financiero:** Se aplica a aquellas operaciones que se miden en términos monetarios, está relacionado con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros de las organizaciones.

#### **Por la Ubicación**

- **Control Interno:** Proviene de la propia entidad y resulta bueno cuando es sólido y permanente.
- **Control Externo:** Es ejercido por una entidad diferente, pues quien controla desde afuera mira desviaciones que la propia administración no puede detectar.

### **Por la Acción**

- **Control Previo:** Cuando se ejercen actividades de control antes de que su impacto administrativo surta efecto.
- **Control Concurrente:** Se produce al momento en que se está ejecutando un acto administrativo.
- **Control Posterior:** Se realiza después de que se ha efectuado una actividad.

### **7.18. Control Interno Administrativo**

El Control Interno Administrativo se enfoca en métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.

Mantener una ejecución eficiente:

- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.
- Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece: El control del medio ambiente o ambiente de control
- El control de evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación
- El control de supervisión y monitoreo

Un control administrativo bien establecido desde sus inicios, antes, durante y después de su proceso enfoca actividades claramente definidas en el cual sus colaboradores rendirán a altos niveles de productividad lo cual asegura el bienestar de la empresa y todos sus recursos humanos, materiales, financieros entre otros.



### 7.19. COSO ERM en la evaluación del Riesgo Operativo

COSO ERM fue diseñada para identificar eventos potenciales que afectasen a una entidad, evaluar y responder a los riesgos detectados, para que estén dentro de los límites de nivel aceptables como parte de una buena administración.

La INEC (2019) manifiesta sobre el Coso ERM que es la aplicación de esta metodología, ha permitido identificar los riesgos existentes en la empresa y evaluar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos, con el propósito de efectuar una buena administración de riesgos que permitan enfrentar situaciones que limiten el logro de los objetivos del negocio.

Asimismo, el COSO ERM es un facilitador del proceso de la gestión de riesgos, este permite a los administradores de las empresas operar más eficazmente en un ámbito pleno de riesgo, aumentando la capacidad para:

- Alinear el nivel de riesgo aceptado con la estrategia.
- Unir crecimiento, riesgo y rendimiento.
- Mejorar las decisiones de respuesta al riesgo.
- Minimizar sorpresas y pérdidas operativas.
- Identificar y administrar riesgos a nivel de la entidad.
- Racionalizar el uso de recursos.

De acuerdo al marco definido en el informe COSO ERM, la gestión de riesgos corporativos está conformada por ocho componentes relacionados entre sí menciona en su artículo Sánchez (2015) los cuales se describen brevemente a continuación:

- **Ambiente interno:** Abarca el entorno de una empresa, influye en cómo se establecen las estrategias y los objetivos y, cómo se estructuran las actividades del negocio.
- **Establecimiento de objetivos:** Las empresas deberán establecer los objetivos a fin de que se pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución.
- **Identificación de eventos:** Está relacionado con la identificación de los eventos potenciales que de ocurrir podrían afectar a la organización, también, determina si representan oportunidades o si, podrían afectar negativamente la capacidad de la entidad para implementar la estrategia y lograr los objetivos con éxito.

- **Evaluación de riesgos:** Los riesgos deben ser analizados considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual. Para ello se deben considerar realizar autoevaluaciones, elaborar mapas de riesgo y distribuciones de severidad y probabilidad.
- **Respuesta al riesgo:** Una vez identificados los riesgos y establecido el nivel de significancia, la dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos - desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.
- **Actividades de control:** Son las políticas y procedimientos que se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.
- **Información y comunicación:** La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas las direcciones dentro de la entidad.
- **Supervisión:** La totalidad de la gestión de riesgos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

La aplicación de una adecuada metodología como el COSO ERM en la evaluación del control interno permite identificar y evaluar los riesgos en los diferentes procesos y áreas de una entidad, y proporcionar una evaluación sobre el desempeño de la misma, orientado a mejorar la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos y la consecución de los objetivos institucionales. A la vez esta permite contar con bases de datos que ayuden a formular y mejorar los Planes de Control, y tener claramente identificados dentro de los procesos con mayores niveles de riesgos, para de esta manera poder tomar las acciones y actividades respectivas y por ende los recursos humanos y materiales sean administrados eficientemente para evitar pérdidas económicas que perjudiquen a la entidad.

## 8. METODOLOGÍA

### 8.1. Enfoque

Este proyecto tiene un enfoque cuantitativo según (Hernández Etal, 2003) indica que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. (pag.5)

En nuestro proyecto se utilizarán cuestionario de control interno basado en el COSO ERM que permitirán obtener el nivel de riesgo y confianza en porcentajes para posteriormente traspasar los datos obtenidos a la matriz de riesgo según el grado de impacto y probabilidad.

El enfoque cualitativo que según (Quecedo y Castaño, 2003, p.7) menciona que es aquella que: “Produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”

Se analizará los resultados proporcionados de la entrevista al administrador de riesgos y el cuestionario aplicado al director del departamento de créditos.

## **8.2. Método inductivo**

La metodología aplicada en la investigación fue el método inductivo por lo que se aplicaron técnicas de recolección de datos como: observación, entrevistas y encuestas dentro del departamento de créditos.

A través de este método se obtendrá información como resultado de los cuestionarios aplicados al Director del departamento de Créditos.

**Descriptiva.** - La investigación descriptiva se dirigirá a la búsqueda de información en la concesión de créditos, para describir sus implicaciones, su forma de operar y las características del Departamento de créditos de la entidad. Se realizará un análisis para determinar las vulnerabilidades presentadas en la Gestión del riesgo operativo y por ende obtener las estrategias idóneas para dar solución al problema en el Departamento.

## **8.3. Técnicas de Investigación**

Las técnicas son los elementos e instrumentos que se utilizan para la recopilación de información necesaria para satisfacer problemas y encontrar soluciones es por esto que nos basaremos en la entrevista.

#### 8.4. Unidad de Estudio

##### **Población**

Se refiere a la totalidad de individuos, objetos o fenómenos que se desean estudiar, en donde cada uno de estos elementos posee características esenciales para la realización de una investigación proporcionando información necesaria para la solución de un problema determinado. Esta investigación está basada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”.

##### **Muestra**

Es una parte significativa del total de la población la misma que permitirá recopilar información de un determinado sector para el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en un trabajo, en este caso estará enfocado al departamento de créditos.

#### 8.5. Técnicas e instrumentos de investigación a ser utilizados

**De Campo.** - Se utilizó esta modalidad ya que la investigación se realizó en la COAC “Virgen del Cisne” debido a que se tendrá contacto con sus actores directos como es el personal administrativo y financiero.

**Bibliográfica.** - Mediante la revisión detallada y profunda del material documental como son: libros, revistas, artículos científicos, se adquirirá un respaldo de la investigación sobre la Gestión de Riesgos en el área de créditos, con la finalidad de ir recopilando diferentes fuentes que proporcionen información para argumentar el análisis del problema, desarrollar el marco teórico y alcanzar los objetivos planteados para las recomendaciones.

**Tabla 2 Metodología.**

DISEÑO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Documental	Análisis documental	Computadora y sus unidades de almacenaje
	Análisis de datos	Cuadro de registro y clasificación de las categorías y variables
De campo	Observación	Lista de cotejo

	Entrevista	Guía de entrevista
	Encuesta	Cuestionario
	Grupos focales	Test
	Análisis de datos	Base de datos del capital social y variables determinantes
		Modelos estadísticos de correlación (SPSS)
		Variables cualitativas

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

## 8.6.EVALUACIÓN

Riesgo inherente dentro de la evaluación del riesgo operativo es el riesgo existente ante la ausencia de alguna acción que la dirección pueda tomar para alterar tanto la probabilidad o el impacto del mismo.

El riesgo inherente viene dado del producto de probabilidad por impacto en donde:

**Impacto:** impacto de un evento, sin considerar las acciones y controles mitigantes.

**Probabilidad:** probabilidad de ocurrencia de evento no deseado sin considerar las acciones y controles mitigantes.

**Probabilidad de la ocurrencia:** Para establecer la probabilidad de ocurrencia, se debe tener en cuenta si se han presentado eventos de riesgo, de manera permanente, esporádica o recurrente. Las unidades de medida que se aplicarán son: Alta, media y baja.

**Tabla 3** Probabilidad de la ocurrencia.

PROBABILIDAD	DESCRIPCION	VALOR (P)
<b>Alta</b>	Es muy probable que el hecho suceda	<b>5</b>
<b>Media</b>	Es probable que el hecho suceda	<b>3</b>
<b>Baja</b>	Es poco o nada probable que el hecho suceda	<b>1</b>

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Impacto:** Las unidades de Medida para el impacto, se califican teniendo en cuenta sus efectos económicos, reputaciones y legales los mismos que son: Leve, Moderado y Grave. Una vez se realice la medición de la probabilidad y el impacto para los riesgos de cada proceso, se debe realizar la medición consolidada, determinando el perfil de Riesgo Inherente.

**Tabla 4** Impacto.

IMPACTO	DESCRIPCION	VALOR (I)
<b>Grave</b>	Si el hecho se presentara, tendría un grave impacto sobre la entidad.	<b>5</b>
<b>Moderado</b>	Si el hecho se presentara, tendría un impacto moderado en la institución.	<b>3</b>
<b>Leve</b>	Si el hecho se presentara, tendría un impacto bajo en la institución.	<b>1</b>

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Gravedad:** Se utiliza una matriz de probabilidad vs. Impacto. El resultado de multiplicar los valores asignados de probabilidad por los de impacto, dará la valoración correspondiente. Según el resultado numérico, el riesgo puede ser clasificado como: Inaceptable, tolerable y aceptable.

**Tabla 5 Gravedad.**

GRAVEDAD	DESCRIPCION	VALOR (P*I)
<b>Inaceptable</b>	Se tiene que tomar medidas de control de manera inmediatamente.	<b>15-25</b>
<b>Tolerable</b>	Se deben tomar medidas de control.	<b>5-9</b>
<b>Aceptable</b>	No es necesario tomar medidas, pero sí tendrá que realizarse una revisión efectiva.	<b>1-3</b>

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

## Matriz de Riesgos

La Matriz de Riesgos o también llamada Matriz de la Probabilidad del Impacto (MPI) según (Báez, 2015) menciona que es una combinación de Medición y Priorización de Riesgos, que consiste en la traficación de los mismos en un plano cartesiano, en donde el eje de las Y identifica la Probabilidad de Ocurrencia del factor de riesgo, y el Eje de las X identifica el Impacto que este factor tiene sobre los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

**Tabla 6 Matriz de Riesgos.**

P R O B A B I L I D A D	↑	ALTO	5	TOLERABLE	INACEPTABLE	INACEPTABLE
		MEDIO	3	ACEPTABLE	TOLERABLE	INACEPTABLE
		BAJO	1	ACEPTABLE	ACEPTABLE	TOLERABLE
				1	3	5
				LEVE	MODERADO	GRAVE
				IMPACTO →		

**Nota:** Elaborado por las investigadoras

### Respuesta al Riesgo

Dependiendo de la gravedad de los riesgos, la cooperativa deberá dar una repuesta:

**Tabla 7** *Respuesta al Riesgo.*

GRAVEDAD	RESPUESTA	PRIORIDAD	DESCRIPCION DE LA PRIORIDAD
Inaceptable	Evitar/ Reducir / Compartir	1	ALTA: Se tomarán acciones drásticas inmediatamente con este tipo de riesgos. Se priorizarán los recursos de la cooperativa para minimizar o evitar estos riesgos.
Tolerable	Evitar/ Reducir / Compartir	3	MEDIA: Se realizará acciones leves, pero se deberán reforzar con el tiempo. Los recursos se asignarán a estos tipos de riesgo una vez los riesgos inaceptables hayan sido controlados.
Aceptable	Reducir/Evitar/Aceptar	5	BAJA: No se realizarán acciones en este tipo de riesgos, pero se mantendrá un monitoreo al menos una vez al año.

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

## 8.7. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

## EVALUACIÓN DE RIESGOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”

El presente proyecto se orienta a la identificación y evaluación de los riesgos operativos dentro del departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”, con el propósito de evitar o mitigar; basándose en la teoría, a través de la acumulación bibliográfica de libros, artículos científicos, revistas que nos ayudaron para la consecución del mismo.

Para la evaluación del control interno nos basamos en el nivel de riesgo inherente resulta de establecer una escala de valoración que puede ir de 1 a 5, y estará relacionado con la valoración resultado del producto matemático entre impacto y probabilidad de ocurrencia.

**Tabla 8** *Nivel de riesgo inherente.*

IMPACTO	PROBABILIDAD	RIESGO INHERENTE
Bajo	Bajo	1
Bajo	Medio	2
Bajo	Alto	4
Medio	Bajo	3
Medio	Medio	3
Medio	Alto	5
Alto	Bajo	4
Alto	Medio	5
Alto	Alto	5

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

### Evaluación del Control Interno

En primer lugar, se obtendrá información general del departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” a través de la aplicación de cuestionarios en base al COSO ERM con el fin de determinar el nivel de riesgo y confianza y de esta manera poder mitigarlos.

Estos cuestionarios estarán enfocados en identificar los riesgos operativos del Departamento por lo que se aplicarán por componente como son: Ambiente de Control, Establecimiento de Objetivos, Identificación de eventos, Respuesta al Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo.




**Tabla 9** *Ambiente de Control.*

AMBIENTE DE CONTROL							
N°	PREGUNTAS	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
		Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
1	¿La Cooperativa posee un código de ética?	X			5	5	
2	¿Existe una cultura de rendición de cuentas con integridad, confiabilidad y oportunidad?	X			5	5	
3	¿Las relaciones con los empleados, socios y público en general se basan en honestidad, equidad y servicio?	X			5	5	
4	¿El personal demuestra actitudes positivas para ejercer su trabajo?	X			5	5	
5	¿Existe políticas y procedimientos para la contratación del personal?				5	5	
6	¿Se cumple con los objetivos de desempeño, es decir los montos en colocación de créditos mensuales y anuales de la oficina?		X		5	0	Muchas de las veces no se logran alcanzar la base de créditos.
7	¿Existe una responsable de llevar la contabilidad de la cooperativa?	X			5	5	
8	¿Existe asignación de responsabilidad y autoridad por escrito	X			5	5	
9	¿El desempeño de funciones es evaluado periódicamente?	X			5	5	
10	¿El coordinador de oficina incentiva y compromete a los colaboradores de crédito en el cumplimiento de la normativa y otras disposiciones?	X			5	5	
11	¿Existen manuales de procesos para el otorgamiento de crédito?	X			5	5	
	Σ Valores obtenidos				50		
	Óptimo para el componente				55		
	Calificación Proporcional Obtenida				90%		

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 10** *Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza del Ambiente de Control.*

CÁLCULO DE RIESGO Y CONFIANZA			
CONFIANZA	PORCENTAJE	RIESGO	
• Baja	15% - 50%	• Alto	
• Moderada	51% - 75%	• Moderado	
• Alta	76% - 95%	• Bajo	
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” en el componente de Ambiente de Control se encuentra en el rango de 76% a 95%, lo que significa que su nivel de riesgo es bajo y su confianza alta; debido a que cuenta con bases legales.			


**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 11** Establecimiento de Objetivos.

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS							
Nº	PREGUNTAS	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
		Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
1	¿Disponen con un plan estratégico (misión, visión, objetivos)?	X			5	5	
2	¿Existe una comunicación oportuna y suficiente para socializar los objetivos a los empleados?	X			5	5	
3	¿Se hace un seguimiento del Plan Operativo Anual para encaminar al cumplimiento?	X			5	5	
4	¿Las metas y objetivos son medibles y alcanzables?	X			5	5	
5	¿En el área de crédito cumplen con estos objetivos y sus respectivas estrategias?	X			5	5	
6	¿El personal de la oficina participa en la propuesta de objetivos y consecución de los mismos?	X			5	5	
7	¿Existe conocimiento de los niveles del riesgo en la concesión de los objetivos que se esperan alcanzar?	X			5	5	
8	¿Existe rotación del personal asignado a operaciones de crédito que pueda ocasionar problemas en el funcionamiento apropiado de la prestación de servicios?		X		5	0	No, debido a que las funciones dentro del área de créditos ya son asignadas para evitar confusión de información.
9	¿Existe apoyo de la Alta Dirección para determinar el nivel de riesgo aceptado y su tolerancia?	X			5	5	
10	¿Existe supervisión de los niveles de riesgo aceptado, así como su tolerancia?	X			5	5	
	<b>Σ Valores obtenidos</b>				<b>45</b>		
	<b>Óptimo para el componente</b>				<b>50</b>		
	<b>Calificación Proporcional Obtenida</b>				<b>90 %</b>		

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 12** Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza de Establecimiento de Objetivos.

CÁLCULO DE RIESGO Y CONFIANZA			
CONFIANZA	PORCENTAJE	RIESGO	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Baja</li><li>• Moderada</li><li>• Alta</li></ul>	<div>15% - 50%</div> <div>51% - 75%</div> <div>76% - 95%</div>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alto</li><li>• Moderado</li><li>• Bajo</li></ul>	
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” en el componente establecimiento de objetivos se encuentra en el rango de 76% a 95%, lo que significa que su nivel de riesgo es moderado y su confianza moderada.			


**Nota:** Elaborado por las investigadoras

**Tabla 13** *Identificación de Eventos.*

IDENTIFICACION DE EVENTOS							
N°	PREGUNTAS	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
		Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
1	¿Se analiza los riesgos operativos a los que están dispuesto a asumir?	X			5	5	
2	¿El Departamento cuenta con un análisis FODA?		X		5	0	No cuentan con FODA.
3	¿Utilizan herramientas adecuadas para la identificación de los eventos de riesgo?	X			5	5	
4	¿Existe procesos para identificar el riesgo en las actividades del departamento?	X			5	5	
5	¿Cuenta con un sistema informático apto para desarrollar sus funciones?	X			5	5	
6	¿Se incentiva al personal para que ejecute sus actividades con eficiencia?	X			5	5	
7	¿Se pone en práctica las sugerencias expuestas por el personal del departamento y por los clientes?	X			5	5	
8	¿Se establece mejoras para desarrollar el proceso de créditos?		X		5	0	No, debido a que las funciones dentro del área de créditos ya son asignadas para evitar confusión de información.
9	¿Existe normas para efectuar los procesos de créditos?	X			5	5	
10	¿Disponen de recursos suficientes para cumplir con sus actividades?	X			5	5	
	<b>Σ Valores obtenidos</b>				<b>40</b>		
	<b>Óptimo para el componente</b>				<b>50</b>		
	<b>Calificación Proporcional Obtenida</b>				<b>80 %</b>		

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 14** *Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza de Identificación de Eventos.*

CÁLCULO DE RIESGO Y CONFIANZA			
CONFIANZA	PORCENTAJE	RIESGO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Baja</li> <li>Moderada</li> <li>Alta</li> </ul>	15% - 50% 51% - 75% 76% - 95%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto</li> <li>Moderado</li> <li>Bajo</li> </ul>	
<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” en el componente de Identificación de Eventos se encuentra en el rango de 76% a 95%, lo que significa que su nivel de riesgo es bajo y su confianza alta; encontrando como su única falencia el no tener establecido un análisis FODA dentro del área misma que es de gran importancia debido a que permite buscar y analizar, de forma eficaz y sistemática, todos los factores tanto internas como externas que intervienen dentro del área con el fin de obtener mejor información al momento de tomar decisiones.</p>			


**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 15** *Respuesta al Riesgo.*

RESPUESTA AL RIESGO							
N°	PREGUNTAS	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
		Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
1	¿Se establece oportunamente las respuestas a los riesgos identificados?		X		5	0	Debido que a pesar de que cuentan con un manual y normas para el proceso de créditos no lo están aplicando de manera efectiva.
2	¿Existen mecanismos para la toma de decisiones para la administración de riesgos?	X			5	5	
3	¿Las autoridades tienen el conocimiento necesario para tomar las mejores decisiones y contrarrestar las eventualidades que se presenten?	X			5	5	
4	¿Se han establecido medidas preventivas ante amenazas externas fraude externo, asalto o robo?	X			5	5	
5	¿La cooperativa realiza juntas o reuniones para analizar las posibles respuestas al riesgo?	X			5	5	
6	¿La cooperativa cuenta con políticas para enfrentar los riesgos?	X			5	5	
7	¿Existe una participación activa de todos los integrantes del área para analizar las alternativas efectivas a los riesgos que fueron hallados?		X		5	0	Solo intervienen la parte administrativa
8	¿Se evalúan las respuestas a los diferentes riesgos encontrados?	X			5	5	
9	¿Existe un cronograma que establezca los lineamientos de implementación de las acciones propuestas para los riesgos presentados?	X			5	5	
10	¿Los créditos con mayor morosidad se siguen algún proceso judicial?	X			5	5	
	Σ Valores obtenidos				40		
	Óptimo para el componente				50		
	Calificación Proporcional Obtenida				80%		

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 16** *Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza de Respuesta al Riesgo.*

CÁLCULO DE RIESGO Y CONFIANZA			
CONFIANZA	PORCENTAJE	RIESGO	
<ul style="list-style-type: none"><li>Baja</li></ul>	15% - 50%	<ul style="list-style-type: none"><li>Alto</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Moderada</li></ul>	51% - 75%	<ul style="list-style-type: none"><li>Moderado</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Alta</li></ul>	76% - 95%	<ul style="list-style-type: none"><li>Bajo</li></ul>	
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” en el componente de Respuesta al riesgo se encuentra en el rango de 76% a 95%, lo que significa que su nivel de riesgo es bajo y su confianza alta; debido a que no se están aplicando las normas y los manuales en la concesión de los créditos; mismo que puede traer consecuencias futuras que perjudiquen a la entidad financiera.			


**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 17 Actividades de Control.**

ACTIVIDADES DE CONTROL							
N°	PREGUNTAS	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
		Si	No	N/A	Pond.	Calif.	
1	¿El Coordinador de la oficina en base a las respuestas al riesgo seleccionadas, implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos estratégicos, operacionales, información y cumplimiento?		X		5	0	El encargado de realizar es Administrador de riesgo.
2	¿Se establece una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos, con el objetivo de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan?	X			5	5	
3	¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, manuales informáticos y de dirección?	X			5	5	
4	¿El Coordinador de oficina y demás niveles en la organización implantan actividades de control en función de los riesgos y objetivos tales como: revisiones, supervisiones, gestión directa de funciones o actividades, procesamiento de la información, aseguramiento, ¿controles fisco y segregación de funciones?		X		5	0	El encargado de realizar es Administrador de riesgo.
5	Se ha realizado con anterioridad trabajos de control interno (auditoria) en el departamento	X			5	5	
6	¿Se revisan los créditos otorgados en el mes?	X			5	5	
7	¿Se revisa semanalmente las gestiones de cobranzas?		X		5	0	Lo realizan mensualmente
8	¿Se realizan notificaciones preventivas para la gestión de cobranzas?	X			5	5	
9	¿Convocan a reuniones para evaluar a los clientes que se encuentren en mora para determinar la probabilidad de recuperación y las acciones que deben tomarse?	X			5	5	Comité de mora cada mes
10	¿Existe un resguardo apropiado de la información que maneja el departamento para asignar los Créditos?	X			5	5	
	Σ Valores obtenidos				35		
	Óptimo para el componente				50		
	Calificación Proporcional Obtenida				70%		

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 18 Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza de Actividades de Control**

CÁLCULO DE RIESGO Y CONFIANZA			
CONFIANZA	PORCENTAJE	RIESGO	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Baja</li></ul>	15% - 50%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alto</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Moderada</li></ul>	51% - 75%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Moderado</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alta</li></ul>	76% - 95%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bajo</li></ul>	
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” en el componente Actividades de Control se encuentra en el rango de 51% a 75%, lo que significa que su nivel de riesgo es moderado y su confianza moderada; en este componente se cuenta con un comité de mora y con un administrador de riesgo los cuales pretenden evitar falencias dentro del proceso de crédito.			


**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 19 Información y Comunicación.**

INFORMACION Y COMUNICACIÓN							
Nº	PREGUNTAS	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
		Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
1	¿Existen políticas por escrito relativas a la información y comunicación?	X			5	5	
2	¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la actividad?	X			5	5	
3	¿Existe sistemas y procedimientos que aseguran la confiabilidad de la información para contrarrestar los riesgos?	X			5	5	
4	¿Existe una comunicación efectiva de la información para contrarrestar los riesgos?		X		5	0	A pesar de que existe un Administrador de riesgo.
5	¿Existe manual para socializar la información para contrarrestar los riesgos?	X			5	5	
6	¿Se da al personal información suficiente para que cumpla con sus tareas?	X			5	5	
7	¿Existe una comparación entre la información financiera presentada por el cliente y los documentos de respaldo?	X			5	5	
8	¿Considera que la información reflejada en el sistema es clara y oportuna?	X			5	5	
9	¿Considera que existe una buena comunicación por parte de la gerencia hacia el Administrador de riesgo?	X			5	5	
10	¿Los empleados utilizan los canales de documentación respectiva con sus jefes inmediatos?	X			5	5	
	Σ Valores obtenidos				45		
	Óptimo para el componente				50		
	Calificación Proporcional Obtenida				90%		

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 20 Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza de Información y Comunicación.**

CÁLCULO DE RIESGO Y CONFIANZA			
CONFIANZA	PORCENTAJE	RIESGO	
<ul style="list-style-type: none"><li>Baja</li></ul>	15% - 50%	<ul style="list-style-type: none"><li>Alto</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Moderada</li></ul>	51% - 75%	<ul style="list-style-type: none"><li>Moderado</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Alta</li></ul>	76% - 95%	<ul style="list-style-type: none"><li>Bajo</li></ul>	
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” en el componente Información y comunicación se encuentra en el rango de 76% a 95%, lo que significa que su nivel de riesgo es bajo y su confianza alta; debido a que no existe una eficaz comunicación por parte del Administrador de riesgo hacia los colaboradores del área de crédito lo cual en ocasiones existen deficiencias en el otorgamiento de créditos.			


**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 21 Supervisión y Monitoreo.**

SUPERVISION Y MONITOREO							
Nº	PREGUNTAS	DISEÑO			CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN
		Si	No	N/A	Pond.	Cal.	
1	¿Existen sanciones cuando ocurren excepciones de control?	X			5	5	
2	¿Se toman acciones adecuada y oportuna para corregir deficiencias reportadas?	X			5	5	
3	¿Hay un responsable encargado que supervise el cumplimiento del proceso de crédito y cobranzas?	X			5	5	
4	¿Se supervisan los reportes anuales de la cartera confirmando así que la información sea de calidad y brindar reportes confiables a los Gerentes?	X			5	5	Lo realizan mensualmente.
5	¿Se monitorea el cumplimiento del presupuesto del área?	X			5	5	
6	¿Se realiza la supervisión de los créditos otorgados a fin de que sean utilizados para los fines que fueron solicitados y de comprobarse lo contrario se realiza las sanciones y acciones pertinentes?	X			5	5	
7	¿Se realiza el castigo de las operaciones crediticias vencidas mensualmente?		X		5	0	Se realizan cada 6 meses.
8	¿Existen copias de respaldo de la información del sistema informático en caso de pérdida de equipos?	X			5	5	
9	¿Se deja constancia de los temas tratados en las reuniones y las posibles soluciones para los riesgos encontrados?	X			5		
10	¿Existen seminarios que ayuden a enfrentar los riesgos?	X			5		
	Σ Valores obtenidos				45		
	Óptimo para el componente				50		
	Calificación Proporcional Obtenida				90 %		

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 22** Cálculo de nivel de Riesgo y de Confianza de Supervisión y Monitoreo.

CÁLCULO DE RIESGO Y CONFIANZA				
CONFIANZA		PORCENTAJE	RIESGO	
• Baja		15% - 50%	• Alto	
• Moderada		51% - 75%	• Moderado	
• Alta		76% - 95%	• Bajo	
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” en el componente Supervisión y Monitoreo se encuentra en el rango de 76% a 95%, lo que significa que su nivel de riesgo es bajo y su confianza alta.				

**Nota:** Elaborado por las investigadoras

## 8.7. CHECK LIST

Los listados de chequeo, checklist son formatos generados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de un listado de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de manera sistemática

Por medio de esta lista se ha podido examinar las actividades y procesos que se realizan para conceder créditos, y se ha podido verificar que si se siguen la gran mayoría de procedimientos y las causas de los que no se cumplen.

**Tabla 23** *Identificación de Eventos.*

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” CHECK LIST				
Nº	PROCEDIMIENTOS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	<b>Información, solicitud recepción de documentos</b>			
1	El Asesor brinda información sobre los productos y servicios crediticios	X		
2	El asistente de crédito le informa sobre la documentación que se requiere para el trámite de crédito	X		
3	Las solicitudes están firmadas por los socios de la cooperativa	X		
4	Cumple con los requisitos para tramites de créditos	X		
5	Si el jefe de crédito verifica la información que le proporciona el socio	X		
6	El solicitante entrega un croquis de su negocio o domicilio	X		
	<b>Subproceso: Inspección, análisis y aprobación</b>			
7	Si el asesor de crédito realiza la inspección del sitio del negocio	X		
8	El asesor de crédito realiza una inspección después de otorgar el crédito	X		
9	Se registra las acciones de inspección de crédito	X		
10	Se valida la información que presenta el solicitante	X		
11	Se evalúa el nivel socio económico del socio	X		
12	El asesor realiza proyecciones financieras		X	Las proyecciones financieras las designa el comité de crédito por agencia que está conformado por: la gerente, por jefe operativo, coordinador de agencia y asesores.
13	El asesor de crédito evalúa las condiciones para el otorgamiento del crédito	X		
14	Se respalda el otorgamiento de crédito con la firma del comité del crédito	X		
15	Si el comité de crédito realiza un análisis previo a la aprobación del crédito	X		

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Tabla 24** *Identificación de Eventos.*



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” CHECK LIST				
Nº	PROCEDIMIENTOS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	<b>Digitación, Aprobación y Confirmación</b>	X		
16	Se receptan las carpetas con actas de entrega recepción	X		
17	El asistente de crédito verifica la documentación y firmas del solicitante y del conyuge.	X		
	<b>Instrumentación, Liquidación y desembolso</b>	X		
18	Se aprueba el crédito superior a 5000 con la presentación de la declaración del uso lícito de los recursos	X		
19	Se verifica que los créditos superiores a 2000 presentan un poder notariado		X	No porque los requisitos para este tipo de créditos son otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cédula de identidad legible del deudor y su cónyuge.</li> <li>▪ Planilla de servicios básicos.</li> <li>▪ Certificado de trabajo original</li> <li>▪ Declaración del Impuesto a la Renta del último año.</li> </ul>
20	Se desembolsa el valor del crédito previo la presentación de firmas y legalización de documentos	X		
21	El desembolso se acredita a la cuenta de ahorros del solicitante	X		
	<b>Seguimiento, Cobranza y Recuperación</b>	X		
22	El asesor de crédito da seguimiento y recuperación a los créditos concedidos	X		
23	El jefe de crédito planifica y ejecuta el plan de seguimiento	X		
24	El asesor de crédito informa al comité de morosidad sobre el seguimiento de créditos morosos	X		
25	El asesor de crédito es el responsable de seguimiento de los créditos morosos	X		
26	Se emiten notificaciones por no atención al requerimiento verbal al analista de crédito	X		
27	Existen plazos para notificar a los socios sobre la morosidad que tiene con la cooperativa	X		
<b>TOTAL</b>		25	2	

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

Número total de Preguntas = 27

Número de preguntas positivas = 25 = 92.59 %

Número de preguntas negativas = 2 = 7,41%

Riesgo 7,41 = %

**Tabla 25** Cálculo de nivel de Confianza y Riesgo.

CÁLCULO DE RIESGO Y CONFIANZA		
CONFIANZA	PORCENTAJE	RIESGO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja</li> <li>• Moderada</li> <li>• Alta</li> </ul>	15% - 50% 51% - 75% 76% - 95%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto</li> <li>• Moderado</li> <li>• Bajo</li> </ul>
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” se encuentra en el rango de 76% a 95%, lo que significa que su nivel de riesgo es bajo y su confianza alta.		

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

**Conclusión:** En el proceso de solicitud de documentos no se encuentran inconvenientes en el cumplimiento de las políticas de crédito sobre la información y firmas que debe dar el jefe de crédito, se realizan adecuadamente la inspección y seguimiento de los créditos por parte del asistente de créditos.

Para los créditos de \$ 2000 que son los microcréditos que muchas veces son utilizados para un negocio o proyecto no se necesita de un poder notariado los requisitos que se piden son los siguientes: Cédula de identidad legible del deudor y su cónyuge, planilla de servicios básicos, certificado de trabajo original, Declaración del Impuesto a la Renta del último año y RUC.

El asesor no realiza proyecciones financieras porque para esto existe el comité de crédito por agencia que está conformado por: la gerente, por jefe operativo, coordinador de agencia y asesores, mediante una reunión se van designando los montos mensuales a los cuales se deberá alcanzar que por lo general si se cumplen, aunque en ciertas ocasiones no se llegan a cumplir por varias cuestiones ya sean porque los asesores no están trabajando como se debe para ello se ponen sanciones.

En el seguimiento cobranza y recuperación, el asesor da seguimiento a los créditos concedidos. El jefe de crédito ejecuta el plan de seguimiento y el asesor de crédito informa al comité de morosidad de los créditos morosos.

## 8.8. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

**Tabla 26** *Evaluación al Riesgo*

	RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO						PRIORIDAD		TIPO DE CONTROL
		PROBABILIDAD (P)		IMPACTO (I)		GRAVEDAD (P*I)				
1	¿Se cumple con los objetivos de desempeño, es decir los montos en colocación de créditos mensuales y anuales de la oficina?	3	MEDIO	5	GRAVE	15	INACPTABLE	1	ALTA	REDUCIR
2	¿Existe rotación del personal asignado a operaciones de crédito que pueda ocasionar problemas en el funcionamiento apropiado de la prestación de servicios?	1	BAJO	5	GRAVE	5	TOLERABLE	3	MEDIA	REDUCIR
3	¿El Departamento cuenta con un análisis FODA?	1	BAJO	3	MODERADO	3	ACEPTABLE	5	BAJA	EVITAR
4	¿Se establece mejoras para desarrollar el proceso de créditos?	3	MEDIO	5	GRAVE	15	INACEPTABLE	1	ALTA	REDUCIR
5	¿Se establece oportunamente las respuestas a los riesgos identificados?	3	MEDIO	5	GRAVE	15	INACEPTABLE	1	ALTA	REDUCIR
6	¿Existe una participación activa de todos los integrantes del área para analizar las alternativas efectivas a los riegos que fueron hallados?	3	MEDIO	5	GRAVE	15	INACEPTABLE	1	ALTA	REDUCIR
7	¿El Coordinador de la oficina en base a las respuestas al riesgo seleccionadas, implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos estratégicos, operacionales, información y cumplimiento?	3	MEDIO	3	MODERADO	9	TOLERABLE	3	MEDIA	REDUCIR
8	¿Se revisa semanalmente las gestiones de cobranzas?	3	MEDIO	3	MODERADO	9	TOLERABLE	3	MEDIA	REDUCIR
9	¿Existe una comunicación efectiva de la información para contrarrestar los riesgos?	1	BAJO	5	GRAVE	5	TOLERABLE	3	MEDIA	REDUCIR
10	¿Convocan a reuniones para evaluar a los clientes que se encuentren en mora para determinar la probabilidad de recuperación y las acciones que deben tomarse?	3	MEDIO	3	MODERADO	9	TOLERABLE	3	MEDIA	REDUCIR
11	¿Se supervisan los reportes anuales de la cartera confirmando así que la información sea de calidad y brindar reportes confiables a los Gerentes?	3	MEDIO	3	MODERADO	9	TOLERABLE	3	MEDIA	REDUCIR
12	¿Se realiza el castigo de las operaciones crediticias vencidas mensualmente?	3	MEDIO	3	MODERADO	9	TOLERABLE	3	MEDIA	REDUCIR

**Nota:** Elaborado por las investigadoras

Para la evaluación al Riesgo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” se realizó una tabla con todas las preguntas con puntuación 0 dentro del cuestionario de Control Interno basado en el COSO II dándoles una valoración de riesgo en donde se logró determinar tanto la probabilidad e Impacto, Valorización de la Gravedad y de esta manera establecer la Prioridad y dar una Respuesta al Riesgo

### Ubicación de los riesgos en el mapa de riesgos

En el siguiente mapa se ubicó los riesgos encontrados en la evaluación al riesgo en relación a la valoración de la probabilidad es decir si eran bajo, medio o alto y de igual manera el impacto si este era leve, moderado o grave. En donde se dio prioridad a los riesgos que se ubicaron en el cuadro de INACEPTABLE como relación de prioridad medio e impacto grave.

**Tabla 27** Mapa de Ubicación de Riesgos

P R O B A B I L I D A D	ALTO	5	TOLERABLE	INACEPTABLE	INACEPTABLE
			ACEPTABLE	TOLERABLE	INACEPTABLE
	MEDIO	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿El Coordinador de la oficina en base a las respuestas al riesgo seleccionadas, implantan mecanismos de control para disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos estratégicos, operacionales, información y cumplimiento?</li> <li>✓ ¿Se revisa semanalmente las gestiones de cobranzas?</li> <li>✓ ¿Convocan a reuniones para evaluar a los clientes que se encuentren en mora para determinar la probabilidad de recuperación y las acciones que deben tomarse?</li> <li>✓ ¿Se supervisan los reportes anuales de la cartera confirmando así que la información sea de calidad y brindar reportes confiables a los Gerentes?</li> <li>✓ ¿Se realiza el castigo de las operaciones crediticias vencidas mensualmente?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Se cumple con los objetivos de desempeño, es decir los montos en colocación de créditos mensuales y anuales de la oficina?</li> <li>✓ ¿Se establece mejoras para desarrollar el proceso de créditos?</li> <li>✓ ¿Se establece oportunamente las respuestas a los riesgos identificados?</li> <li>✓ ¿Existe una participación activa de todos los integrantes del área para analizar las alternativas efectivas a los riesgos que fueron hallados?</li> </ul>
	BAJO	1	ACEPTABLE	ACEPTABLE	TOLERABLE
				<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿El Departamento cuenta con un análisis FODA?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Existe rotación del personal asignado a operaciones de crédito que pueda ocasionar problemas en el funcionamiento apropiado de la prestación de servicios?</li> <li>✓ ¿Existe una comunicación efectiva de la información para contrarrestar los riesgos?</li> </ul>
			1	3	5
			LEVE	MODERADO	GRAVE
			IMPACTO		

**Nota:** Elaborado por las investigadoras.

### **Análisis e interpretación**

Este proyecto es de suma importancia no solo para las instituciones financieras debido a la problemática actual que presenta en la gestión correcta de sus procesos. Todo esto se ha podido analizar mediante la recopilación de fuentes bibliográficas que han sido un gran apoyo en la realización del proyecto. Por lo tanto después del análisis se ha seleccionado la metodología del COSO ERM se ha podido evidenciar que dentro del departamento de créditos de la cooperativa las políticas, objetivos, y visión se cumplen casi en su totalidad puesto que el personal tiene cierto conocimiento sobre los riesgos y también son capacitados pero no lo hacen constantemente es por ello que se presentan ciertos problemas que no permiten el desarrollo eficiente de dicho proceso, para la ejecución de la gestión se debe establecer un profesional responsable competente, para realizar una intervención inmediata de acuerdo a los riesgos definidos y las propuestas para mitigarlos con un respectivo seguimiento al proceso mediante herramientas tales como indicadores para medir dicha gestión y establecer acciones correctivas.

La matriz de riesgo es una herramienta clave para analizar las vulnerabilidades de los procesos financieros y los resultados muestran que es un método de investigación de fácil aplicación, que permite identificar gráfica y jerárquicamente los riesgos de mayor nivel de exposición, para establecer respuestas a través de políticas o procedimientos que permita administrarlos y disminuir la posibilidad del fracaso en las actividades y en la toma de decisiones.

Por lo tanto la matriz se realiza en base a los riesgos encontrados en la aplicación del cuestionario a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” arroja un resultado de un total de cinco riesgos de probabilidad medio e impacto grave ubicándolos como inaceptables dentro del mapa de riesgo obteniendo como resultado que dentro de la cooperativa no se logra cumplir con los objetivos de desempeño, es decir los montos en colocación de créditos, no existe un organigrama estructural en el departamento de créditos, no se establece mejoras para desarrollar el proceso de créditos, no se establece oportunamente respuesta a los riesgos identificados y no existe una participación activa de todos los integrantes del área para analizar las alternativas efectivas a los riesgos hallados. Por ende, estos riesgos se deben procurar brindar un seguimiento para de esta manera lograr mitigarlos para evitar problemas futuros a la Institución Financiera.

Los riesgos inaceptables se manifiestan en el cumplimiento de los objetivos de desempeño, es decir los montos en colocación de créditos mensuales y anuales de la oficina no cuentan con un organigrama estructural del área de créditos, no se establecen mejoras para desarrollar el

proceso de créditos es por ello que no son oportunas las respuestas a los riesgos identificados y no participan todos los integrantes del área para analizar las alternativas efectivas a los riesgos que fueron hallados.

## **9. IMPACTOS**

### **9.1. Impacto Económico**

Se fomentará el desarrollo y rendimiento de procesos, salvaguardar los recursos económicos de la cooperativa, mejorar la calidad de sus servicios, mejorar la productividad interna por la aplicación de la Gestión de Riesgos en todo momento para monitorear el desarrollo del Control Interno y así mitigar el riesgo.

Además el impacto económico, sería favorable no solo para el área financiera sino en general para toda la cooperativa ya que la actividad principal es otorgar créditos que le generen intereses para su beneficio y sus empleados verán con buenos ojos la estabilidad económica la gestión continua que es necesaria para conseguir una rentabilidad a corto y largo plazo así como la supervivencia de esta, dentro de la institución financiera permitirá justificar decisiones a la hora de otorgar créditos, así como comunicar con transparencia a través de la documentación financiera.

### **9.2. Impacto Social**

El proyecto ayudara a desarrollar una cultura de gestión de riesgos y por lo tanto se lograra comprometer a los empleados consigo mismo y luego con la cooperativa para que los procesos fluyan de mejor manera, la gestión es diseñada y desarrollada para los procesos del departamento de créditos como una herramienta clave para identificar y conocer el tipo de riesgo que está causando pérdidas económicas, de tal forma se pueda tomar una alternativa de control para mejorar el rendimiento de sus tareas y de este modo se contribuirá a cumplir con la misión, visión y objetivos, de esta manera la entidad no se ira a la quiebra y sus empleados tendrán trabajo seguro trabajo y sus socios estarán tranquilos de poder confiar sus inversiones.

Además, permitirá atraer el interés, así como el prestigio, confianza tanto de los socios como del personal que labora en el área para seguir laborando en el mejoramiento y supervivencia de la cooperativa.

### **9.3. Impacto técnico**

Por medio de la matriz de riesgo que es una herramienta de gestión se puede determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes a los cuales puede estar expuesta la cooperativa de no tomar las medidas correctivas as.

A través de este instrumento se puede realizar un diagnóstico objetivo y global, Asimismo, mediante la matriz de riesgo es posible evaluar la efectividad de la gestión de los riesgos, operativos, que están impactando en la misión de la cooperativa, la verdadera utilidad de la matriz de riesgos radica en que ofrezca la posibilidad de tener una idea general de los riesgos de una empresa y la posibilidad de que ocurran con tan solo echarle un vistazo.

Los riesgos se pueden valorar en términos cualitativos o cuantitativos, utilizando normalmente valores numéricos o estadísticos, lo que ayuda a tener una base sólida para que la dirección de la cooperativa pueda tomar las decisiones pertinentes.

## **10. RECOMENDACIONES**

- Dentro de la información bibliográfica existe una infinidad de información sobre la gestión de riesgos tanto en libros, revistas científicas, artículos científicos; pero el más utilizado es el aplicado a través del COSO ERM es por ello que se recomienda a la Cooperativa tomar encuentra esta metodología en la administración y gestión de riesgos que se encuentre dentro del departamento de créditos.
- Se sugiere a la Cooperativa que se aplique el COSO ERM dentro del departamento de créditos debido a que este sirve de apoyo y supervisión de cada una de las actividades que se desarrollan dentro del departamento además de ser una avanzada metodología de control que analiza en profundidad al riesgo lo cual permite obtener una respuesta más ágil y oportuna para cada uno de ellos y de esta manera evitarse problemas futuros.

- Se recomienda a la Cooperativa capacitar al Administrador de Riesgos tomando en consideración los cinco riesgos encontrados con el fin de lograr mitigarlos y evitar pérdidas monetarias y a futuro poner en riesgo la estabilidad institucional; a la vez de mantener la confianza de sus clientes y socios.
- Se recomienda a la Cooperativa utilizar herramientas de medición de riesgo operativo ya que el mismo les permite identificar sus riesgos y definir estrategias que permitan su evaluación, seguimiento y mitigación de manera oportuna

## **11. BIBLIOGRAFÍA**

Aguirre, D y Andrango, S. (2011). “Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano” (Trabajo de fin de carrera previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración en Banca



- y Finanzas.). Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3019/1/Aguirre%20Gudino%20Diana%20Alexandra%20%26%20Andrango%20Anrango%20Susana%20del%20Rocio.pdf>.
- Asorey, D. C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *Scielo*, 8.
- BANECUADOR (junio 2016). El Sistema Financiero Nacional y el rol de la Superintendencia de Bancos. Quito recuperado de <https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/2018/04/Modulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf>.
- Becerra, G., Guzmán, A., & Trujillo, M. A. (2006). La importancia de la administración del riesgo operativo en las entidades crediticias. *Redalyc*, 281.
- Cisneros, P. S. (2014). <http://repositorio.puce.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11840/1.%20TESIS%20PAUL%20DAVALOS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Constitución del Ecuador. Recuperado de : [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf)
- Cordes. (Marzo de 2018). Recuperado el 9 de Noviembre de 2019, de <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/informe-sobre-cooperativas-de-ahorro-y-credito-07.05.2018.pdf>
- Gamboa Poveda, J. E., Puente Tituaña, S. P., & Vera Franco, P. Y. (2016). Importancia del control interno. *Dialnet*.
- INEC. (1 de septiembre de 2019). *Estadísticas Agropecuarias*. Obtenido de Estadísticas Agropecuarias: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas-agropecuarias-2/>
- IsoTools. (12 de Enero de 2015). Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/01/12/iso-90012015-coso-como-metodologia-gestion-riesgo/>
- Japa, V. G., & Pineda Tenesaca, P. (2015). Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22231/1/Tesis.pdf>
- Jiménez. (2005). *El Riesgo Operacional: Metodologías de Medición Propuestas por el Comité De Basilea*. Recuperado de: [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/80495/El\\_riesgo\\_operacional.pdf;jsessionid=37F4E25A163055B9D6166575D67AEF48](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/80495/El_riesgo_operacional.pdf;jsessionid=37F4E25A163055B9D6166575D67AEF48)
- La junta de regularización monetaria y financiera (2017). Quito. Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/346-2017-F.pdf/d5cffd70-7cce4737-8cd4-ec53dc244f59>.

- Luna, O. F. (2011). En *Control Interno para Organizaciones* (pág. 165). Lima.
- Macareñas, J. Riesgos Económico y Financiero. (2008). Madrid. Recuperado de: <http://www.gacetafinanciera.com/REF.pdf>
- Maza, G. P. (Enero de 2015). *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7763/1/UPS-CT004619.pdf>
- Molina, A. d. (25 de enero de 2019). *conexionesan*. Obtenido de COSO II: los sistemas para el control interno: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>
- Otero, P & Venerio, O. (2009) Determinación del requerimiento de capital por riesgo operacional. Metodología “Value at Risk”. (4th ed.). Uruguay. Recuperado de: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj22MHArJzlAhUwo1kKHUs6D\\_wQFjAAegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5232823.pdf&usg=AOvVaw0uenjHyOVORms6hg9Fs5gV](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj22MHArJzlAhUwo1kKHUs6D_wQFjAAegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5232823.pdf&usg=AOvVaw0uenjHyOVORms6hg9Fs5gV)
- Ochoa, J & Pineda, T. (2015). Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza en el periodo 2013-2014. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/22231>
- Palma, C. (2011). ¿CÓMO CONSTRUIR UNA MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO? Obtenido de: <https://www.revistas.ucr.ac.cr>
- Piña, M. S., & Jara, T. M. (2013). *UNIVERSIDAD DE CUENCA*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/tesis.pdf
- Pozo, G. (2013) Diseño De Una Metodología Para La Identificación Y La Medición Del Riesgo Operativo En Sociedades Financieras En La Ciudad De Guayaquil. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1516/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-41.pdf>
- Sanchez, L. R. (2014). “*Evaluación del sistema de control interno basado en la metodologia coso ERM en las areas de creditos y cobranza*”. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4299/Sanchez\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4299/Sanchez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, L. R. (Abril de 2016). Recuperado el 15 de Octubre de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/319655709\\_COSO\\_ERM\\_y\\_la\\_gestion\\_de\\_riesgos](https://www.researchgate.net/publication/319655709_COSO_ERM_y_la_gestion_de_riesgos)

Superintendencia de economía popular y solidaria. Recuperado de:  
<https://www.seps.gob.ec/interna?conoce-la-eps>

## 12. ANEXOS

N°	ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
		SEMANAS																							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Entrega de solicitud al director de la carrera para la asignación de tutores																								
2	Distribución y asignación de tutores																								
3	Elaboración del plan de titulación																								
4	Descripción y Justificación del proyecto																								
5	Beneficiarios del proyecto																								
6	Objetivos del proyecto																								
7	Fundamentación científico técnica del proyecto																								
8	Fuentes bibliográficas en las cuales se apoya el proyecto																								
9	Presentación del plan de titulación																								
10	Actividades de tareas en relación a los objetivos planteados																								
11	Metodologías del proyecto																								
12	Análisis y discusión de resultados																								
13	Impactos ( sociales y económicos)																								
14	Conclusiones y recomendaciones																								
15	Realización de resumen, índice general e introducción																								
16	Bibliografía, anexos																								
17	Culminación del trabajo de investigación																								
18	Entrega de los trabajos de investigación al tribunal de lectores																								
19	Pre-defensa del trabajo de titulación																								
20	Defensa de proyectos																								



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### ENTREVISTA

**Aplicada al:** Econ. Wiliam Tabi Administrador de Riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”

**Objetivo:** Recopilar información acerca de los procesos y actividades que se ejecuta en el departamento de créditos, la aplicación de la presente entrevista para determinar los riesgos operativos que presenta la cooperativa.

1. **¿Existe una Gestión de riesgos en el departamento de créditos?**
2. **¿Considera usted que es una necesidad del departamento de créditos gestionar los riesgos en base a las vulnerabilidades del mismo? ¿Por qué?**
3. **¿Considera usted que la Evaluación del Riesgo fortalecerá los procesos crediticios? ¿Cómo?**